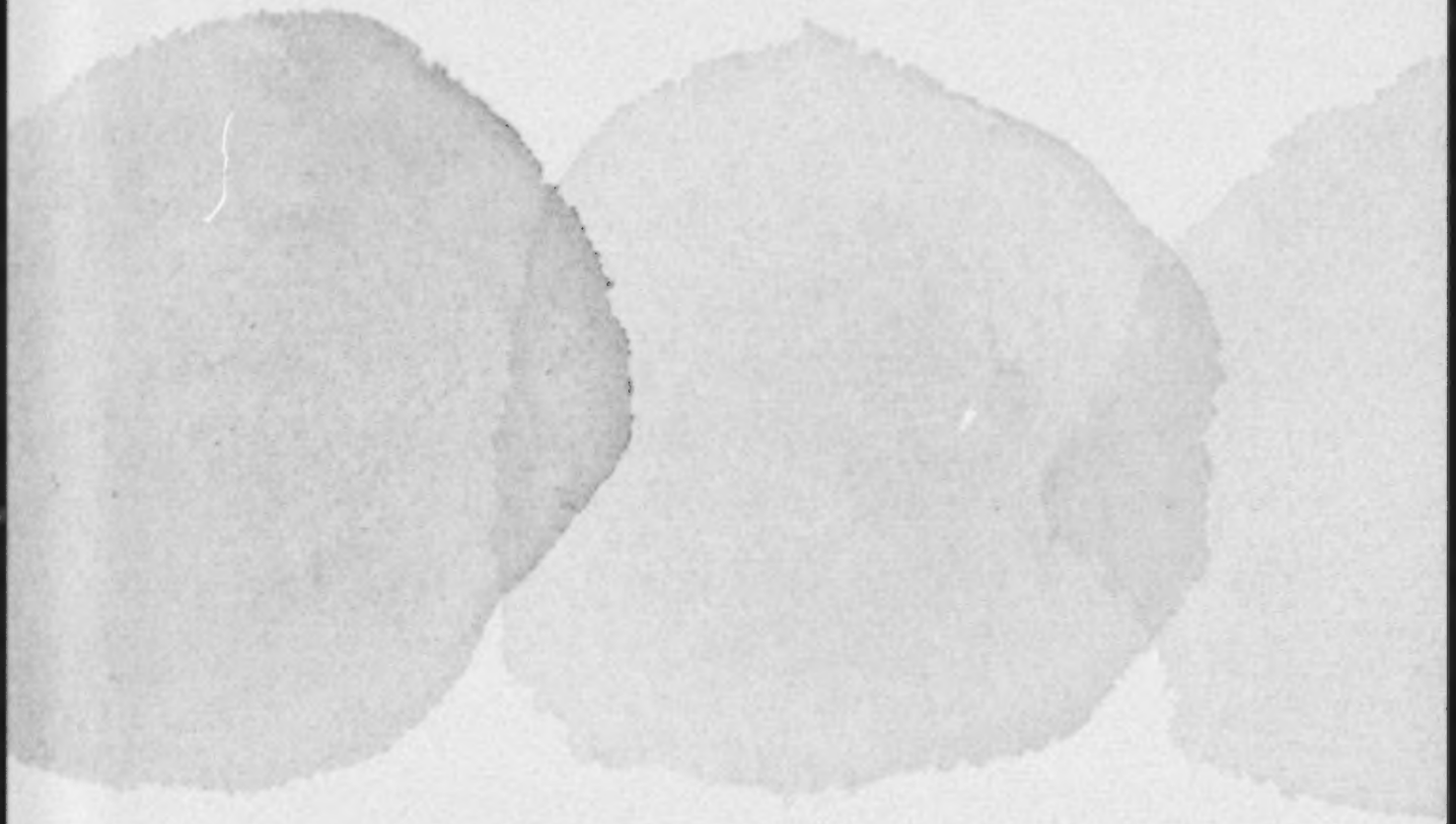


Legal Aid Ontario

2012/2013 Annual Report

Table of contents

1 Letter to The Minister

3 Who we are and what we do

4 Message from the Chair

5 Message from the CEO

6 Board of Directors

7 The committees

9 2012/13 Summary

35 How we were funded in 2012/13

36 Modernization strategy

40 Management's Statement of Responsibility

41 Independent Auditor's Report

42 Financial Statements

64 Management discussion & analysis

Letter to The Minister

July 2, 2013

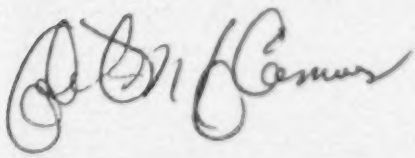
The Honourable John Gerretsen
Attorney General of Ontario
720 Bay Street, 11th floor
Toronto, ON M5G 2K1

Dear Minister,

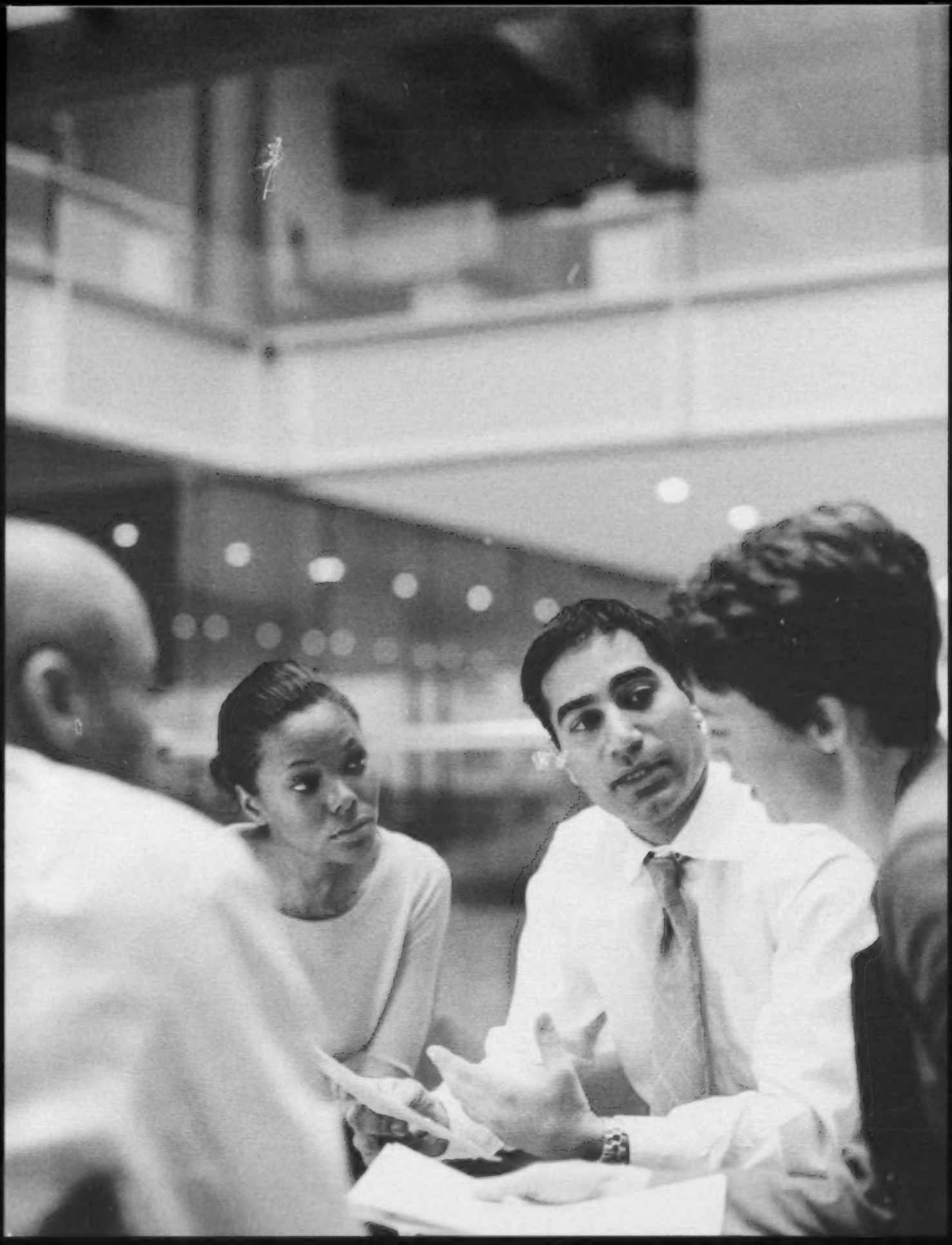
Please accept, in accordance with Section 72 of the *Legal Aid Services Act*, 1998, the Annual Report for Legal Aid Ontario for the year ended March 31, 2013.

On behalf of the people of Ontario, we thank you, your ministry and the Government of Ontario for your ongoing support of Legal Aid Ontario and its mission to provide equal access to justice for low-income Ontarians.

Yours sincerely,



John D. McCamus, Chair
Legal Aid Ontario



Who we are and what we do

Who we are

Everyone deserves fair and equal access to justice.

At Legal Aid Ontario (LAO), our clients all have one thing in common: they're either low-or no-income individuals. Every day, LAO helps almost 4,000 disadvantaged people, including single parents seeking child support from delinquent ex-partners; victims of domestic violence; parents seeking custody of children to protect them from abuse; injured workers; refugees; and accused persons.

We are an independent, non-profit organization. Because we're publicly funded and publicly accountable, LAO has a responsibility to use our resources efficiently and effectively in meeting our clients' many diverse needs.

What we do

LAO helps financially eligible, low-income Ontarians in:

- criminal legal matters — most often, serious criminal charges where there is a strong likelihood of someone going to jail
- family legal issues such as divorce and separation, child custody and access, and support payments
- immigration and refugee cases such as risk assessment applications, detention reviews, appeals of deportation orders and Federal Court hearings, including stays of removal
- clinic law services such as social assistance appeals and help with landlord/tenant issues

Every day, Legal Aid Ontario helps almost 4,000 disadvantaged people.

Message from the Chair

We've all heard it said that change is the only constant.

This is as true at Legal Aid Ontario (LAO) as it is elsewhere.

The fiscal constraints in the public sector flowing out of the 2008 recession have put a premium on innovation and sound management throughout the public sector. LAO has responded well to these challenges.

The list of innovative accomplishments to both improve legal aid services and operate in a more cost-effective manner is long and growing: new approaches to delivering services in family law, improved administration of major cases in criminal law, the introduction of a new and improved block fee system, the development of sophisticated telephone and Internet services, expansion of service in courthouses across the province and major reductions in the cost of LAO's administration.

We continue to develop ways in which to best help our clients. Looking forward into the new fiscal year, LAO will implement new ways of delivering refugee and immigration services to respond to the federal legislation introduced in late 2012.

Another service delivery area that we will focus on is poverty law. It is clear that, as population trends have shifted and evolved, there is a need for a system of clinics that can respond in a supple fashion to the changing demographics of Ontarians suffering from poverty. LAO is collaborating with clinic boards and staff on how to achieve solutions to the twin problems of increasing demand for poverty law services and continuing fiscal constraint.

Meanwhile, the justice sector faces a number of challenges, including the over-representation of Aboriginal people and people with mental illness in the criminal justice system. While we already have a multi-year aboriginal justice strategy in place, we recently launched a mental health strategy. The objective is to better understand clients' needs and to increase our capacity to meet those needs.

> At LAO, we are aware that our clients have intersecting needs that traverse the boundaries of criminal law, family law, poverty law, and immigration and refugee law. We fully recognize the importance of enabling LAO staff and clinics to provide services in a more holistic manner to address our clients' complicated legal needs.

On the horizon, LAO is focused on expanding eligibility — a goal that will require our partners in government to make tangible contributions toward meeting public need.

In all of these initiatives, LAO's staff, lawyers, students and volunteers in LAO offices, clinics and courthouses across the province have never lost sight of our mandate as we continue to embark on ambitious plans to improve service delivery models for legal services for low-income Ontarians. It is a great personal privilege to work with so many dedicated people. Recognition is also due to my colleagues on LAO's Board of Directors for their tireless efforts towards maintaining a fair and equal justice system in the province. I offer them my sincere appreciation.

John McCamus

Message from the CEO

Over the past several years, LAO's focus has been on modernizing all aspects of the legal aid system to provide a broader slate of services that better meet our clients' legal needs — services such as a toll-free telephone service available in over 200 languages; guidance from a lawyer through summary legal advice; enhanced duty counsel services; and updated public legal information and web-based tools.

As a publicly funded non-profit organization, LAO serves our clients while remaining accountable to taxpayers. Over the past year, LAO's concentrated efforts to do more with less have resulted in serving more clients while reducing the cost of service per client. LAO has eliminated its $28 million annual deficit over the last four years and reduced our accumulated debt by 52 per cent.

Initiatives such as the expansion of LAO offices to 56 courthouses across the province, the availability of six family law service centres and increased mediation services have improved the ways in which LAO directly provides legal aid services to clients. The percentage of staff now involved in these types of frontline work has increased from 23 per cent in 2009/10 to 59 per cent in 2012/13 — a 156 per cent increase.

Equally worthy of note is the fact that, while direct client service has increased, the total percentage of administrative costs has gone down by 50 per cent. This meets our goal of increasing our clients' access to justice while eliminating unnecessary costs and time spent on administration.

Throughout the fiscal year, LAO made it a point to engage stakeholders as we worked on various organizational initiatives. Stakeholders were kept apprised of our modernization strategy and our activities to support legal aid reforms. LAO made it clear that stakeholder input is valued and considered in LAO's decision-making process.

The statistics and the charts outlined in this annual report offer only a glimpse of all the hard work of LAO's employees, clinic staff, private bar lawyers, students and volunteers as they continue to focus their efforts on providing clients with the best quality service available. They are the face of Ontario's legal aid system and LAO applauds their hard work for and commitment to LAO's mandate to faster access to justice for those most in need. Without this dedication, legal aid in Ontario would not be as effective as it is today.

Robert Ward

The statistics and the charts outlined in this annual report offer only a glimpse of all the hard work of LAO's employees, clinic staff, private bar lawyers, students and volunteers as they continue to focus their efforts on providing clients with the best quality service available.

Board of Directors

LAO's Board governs and manages the organization's affairs and is composed of people appointed by the Attorney General or the Law Society of Upper Canada.

Standing, left to right: Bob Ward (ex-officio member), W. A. Derry Millar, James Yakimovich, John Liston, Aly N. Alibhai. Seated: Nancy Cooper, John D. McCamus (Board Chair), James McNee, Michelle Haigh. (Absent: Timothy Murphy)

Name	Nomination	Lawyer	Effective date	End date
John McCamus, Chair	Attorney General	Yes	July 5, 2007	July 2016
Aly Alibhai	Law Society	Yes	May 25, 2004	July 18, 2015
James McNee	Attorney General	No	June 25, 2008	September 2015
James N. Yakimovich	Attorney General	No	June 25, 2008	August 2015
John Liston	Law Society/ Attorney General	No	March 19, 2008	June 5, 2015
Michelle Haigh	Law Society	No	April 18, 2011	April 17, 2013
Nancy Cooper	Law Society	Yes	February 18, 2009	February 17, 2014
Timothy John Murphy (on leave)	Law Society	Yes	March 25, 2009	March 24, 2014
W.A. Derry Millar	Attorney General	Yes	April 18, 2011	April 17, 2013
Robert Ward, President/CEO/Ex-officio board member	LAO Board of Directors		Sept. 5, 2006	N/A

The committees

Advisory committees

Community representatives and LAO Board members make up advisory committees, which are required, by provincial law, to advise on areas such as criminal law, family law and clinic law. The role of these committees is to provide input and advice to the LAO Board, to support LAO's annual strategic and business planning processes.

In addition to these required committees, LAO has formed others including:

- Immigration and refugee law
- Mental health law
- Prison law
- Aboriginal justice law
- French language services

For the new two-year membership term of 2013/15, new members were appointed in addition to the re-appointment of some returning members.

Area committees

Area committees hear appeals from decisions of area directors who have refused or cancelled a legal aid certificate. The area committees also decide whether to issue certificates in appeal cases.

There are nine area committees as well as special committees to deal with immigration and serious criminal matters.

2012/13 Summary

Value for our clients

Strategic goal:

To provide a range of high-quality services that meets the legal service needs of low-income Ontarians.

Value for taxpayers

Strategic goal:

To be accountable and provide value for taxpayer money in delivering client-focused services.

Value for our service providers

Strategic goal:

To work collaboratively with the private bar and clinics in delivering legal aid services for low-income Ontarians.

Institutional enhancements

Strategic goal:

To build capacity to enable LAO to deliver the highest quality service and meet its mandate and goals.

Value for our clients

Strategic goal:
To provide a range of high-quality services that meets the legal service needs of low-income Ontarians.

What we did this year

In 2012, LAO had a very real need to look at the ways we delivered refugee and immigration services.

New federal legislation — the *Protecting Canada's Immigration System Act* and *Balanced Refugee Reform Act* — came into effect in December, while the Ottawa office of the Immigration and Refugee Board (IRB) closed.

Because LAO places the highest priority on providing high-quality legal aid services to all of our low-income clients — including refugees seeking asylum and those requiring immigration law services — in an innovative and cost-efficient manner, we took steps to modernize LAO's refugee and immigration services.

LAO implemented interim procedures to accommodate the new legal landscape while seeking feedback through 13 consultation sessions on a proposed new refugee law services delivery model. We also improved refugee resources on our LawFacts website to outline what is now required to make a refugee claim, important deadlines to keep in mind, and helpful resources to get the process started. Since these resources were added to LawFacts, there have been over 8,700 visits.

Our modernization plans in refugee law mirror initiatives already underway — since 2009 — in other areas of law, as we seek new and innovative ways to offer different channels of client service in a period where LAO received limited funds.

And, during every step of the way, LAO has remained committed to being accountable and transparent in its endeavors, alerting our clients and our stakeholders of new initiatives and services.

2012/13 Summary

During this fiscal year, LAO:

- collaborated with Toronto's Rexdale Community Legal Clinic to start the Rexdale Youth Initiative, which links low-income youth aged 25 and younger to duty counsel lawyers for advice on criminal matters
- opened a Family Law Information Centre on Six Nations of the Grand River reserve, offering information and legal advice, duty counsel services and limited certificate services to eligible clients
- started offering a settlement conference service to residents in Sarnia-Chatham to help clients resolve their Children's Aid Society legal matters faster and more effectively outside of court proceedings
- began to develop a multi-faceted strategy to improve legal aid services for clients with mental health issues to help these vulnerable individuals in a more empowering and holistic manner
- started working with the Toronto law firm Lenczner Slaght to help advocate for refugees at risk of immediate deportation
- revised its application process for refugees to include a country list and "streams" that accommodate the new shortened refugee client timelines and expedite decision-making on applications for legal aid certificates

This fiscal year, LAO started offering a settlement conference service to residents in Sarnia-Chatham to help clients resolve their Children's Aid Society legal matters faster and more effectively outside of court proceedings

Value for taxpayers

Strategic goal:
To be accountable and provide value for taxpayer money in delivering client-focused services.

What we did this year

In a climate of modest economic growth, all public organizations have been looking at ways to provide services in a more cost-effective manner. LAO is doing the same — while maintaining our priority of helping low-income Ontarians access justice.

In May 2012, LAO released a discussion paper to provide ideas on the future development of clinic law delivery services throughout the province. Throughout the fiscal year, we kept clinics up-to-date with information about a set of proposed guidelines that will allow clinics to take control of managing their own pool of compensation funding.

The updates help to lay the groundwork for in-person consultations with community and specialty legal clinics in the summer of 2013.

Over the course of 2012/13, LAO also increased the use of legal aid workers and paralegals to help provide clients with more frontline service. This allows duty counsel, in turn, to augment their court duties with more services, providing eligible clients with face-to-face advice and assistance.

Meanwhile, LAO — in line with the Auditor General's recommendation — continued to study financial eligibility guidelines and their impact on low-income Ontarians. An extensive study will eventually pave the way for a strategy to modernize and expand financial eligibility for legal aid.

LAO's modernization process has been ongoing since 2009 and has not only built organizational capacity but improved cost-effectiveness and accountability for the use of public funds. As part of our commitment to transparency, we have kept our stakeholders up-to-date on all initiatives as information has become available.

2012/13 Summary

During this fiscal year, LAO:

- released a discussion paper to support the province-wide strategic planning exercise to develop ideas for the future of clinic law delivery services in Ontario
- partnered with Humber College's Paralegal Studies program to help students gain hands-on experience in the justice system at work placements throughout the GTA and, possibly, consider a career in poverty law
- helped low-income London area residents resolve their criminal law matters faster through LAO's resolution duty counsel lawyer service, which allows senior legal aid lawyers to meet face-to-face with Crown Attorneys and settle appropriate cases outside the courtroom
- started offering expanded duty counsel services in Barrie and the GTA, by advising clients in their community, planned training days for their peers and stepping in as duty counsel when a courtroom's regular duty counsel can't come in

Over the course of 2012/13, LAO increased the use of legal aid workers and paralegals to help provide clients with more frontline service

In 2011/12, LAO helped low-income London area residents resolve their criminal law matters faster through the resolution duty counsel lawyer service

Value for our service providers

To work collaboratively with the private bar and clinics in delivering legal aid services for low-income Ontarians.

What we did this year

LAO works with the private bar and with clinics to provide access to justice to low-income Ontarians. To maintain these strong relationships, LAO regularly keeps our stakeholders informed about upcoming projects and encourages feedback so that, together, we can provide the most effective service to our clients.

Over the course of the fiscal year, LAO held consultations — both in person and by video conference — on:

- guidelines for discretion, which is a compensation tool that allows LAO to approve, in exceptional circumstances, lawyers' written requests for additional compensation above the hourly tariff rate
- a new refugee law services delivery model to address new federal refugee legislation, rising costs and reduced funding

Feedback was collected and published; questions sent in were answered; updates were posted in a central online location. With a view towards transparency and strong relationships, new processes reflect the feedback provided.

In November 2012, discretion guidelines came into effect, providing greater certainty and payment fairness for lawyers while maintaining LAO's effective stewardship of public funds and use of limited resources.

Meanwhile, work continued on a clinic information management system (CIMS), which is expected to streamline administrative work, increase clinics' capacity to perform statistical reporting and develop clinic performance measures.

Throughout the fiscal year, the CIMS project team worked regularly with clinic working groups and conducted several onsite clinic visits to gather and define business requirements. To ensure everyone in the clinic community had input into the new system, several online consultations were held to allow all clinic users to provide feedback.

With documentation on CIMS requirements finalized in March 2013, a solution will be selected early in the new fiscal year.

Where possible, LAO takes our service providers' requests into consideration and will always clarify any misconceptions and rumors surrounding our services and operations. LAO fully recognizes that, by working in tandem with our service providers, we can find creative new ways in which to serve our clients in this challenging economic climate.

2012/13 Summary

During this fiscal year, LAO:

- advised legal clinics of a strategic plan to transform the delivery of poverty law services
- enhanced *Legal Aid Online* to:
  - provide lawyers with a daily summary of their billing positions as well as the status of their annual billing limit
  - allow lawyers to attach dockets, disbursement invoices and court information when they submit block fee accounts
- piloted a process through the toll-free service line to manage conflicts of interest when two people on opposite sides of a family law matter could each qualify for, and benefit from, LAO services
- supported refugee requests to fast-track financial eligibility confirmation for refugees seeking judicial review
- addressed myths and rumours surrounding our services and operations by posting commonly discussed misconceptions and providing clarification.

Throughout the fiscal year, the CIMS project team worked regularly with clinic working groups and conducted several onsite clinic visits

Institutional enhancements

Strategic goal:
To build capacity to enable LAO to deliver the highest quality service and meet its mandate and goals.

What we did this year

LAO operates under a structure of accountability outlined in the *Legal Aid Services Act*, 1998, the Human Rights Code, provincial policies, agreements with clinics and our own internal policies. We are also governed by a Memorandum of Understanding (MOU) with the Attorney General of Ontario.

At LAO, being accountable also means being transparent. To this end, we introduced a quarterly performance overview to provide stakeholders with timely updates on our financial position, client services and legal aid certificates.

In keeping with our ongoing modernization strategy, LAO made improvements to our business planning practices and project management office coordination to help us operate as efficiently as possible.

In addition, we continue to welcome staff lawyers, articling students and summer students to our Lawyer Workforce Strategy, a talent management initiative which allows staff to gain experience and training through rotations in the various areas of law that LAO practices.

At LAO, we introduced a quarterly performance overview to provide stakeholders with timely updates on our financial position, client services and legal aid certificates

2012/13 Summary

2012/13 Summary

This year's annual report includes new services that have not been measured or recorded in the past. LAO is refining performance measures as it continues to develop new methods of delivering client services.

Special domestic violence services

Domestic violence victims in need of immediate help can get a two-hour consultation — regardless of their immigration or financial status — with a private lawyer through the Family Violence Authorization Program, which is offered through some shelters and community legal clinics. In 2012/13, 2,546 two-hour consultations took place.

At the start of 2013, LAO joined forces with a local YWCA initiative — the Support Team for Abuse Response Today (START) — to ensure that calls to LAO's toll-free line from domestic violence victims seeking legal advice receive immediate support and services.

Over the fiscal year, from April 1, 2012 to March 31, 2013, there were 9,482 applications with domestic violence reported in the case.

Of these applications, 7,880 certificates were issued.

Toll-free telephone services

Legal aid help is available in over 200 languages through LAO's toll-free number. Whether you're looking for information about legal aid services, the type of services you qualify for or have questions about your legal aid application, you'll be able to access a wide range of general information, summary legal advice and applications for legal aid.

Calls are streamed into two tiers. Tier 1 representatives match clients with the appropriate service and make referrals to other programs.

Tier 2 representatives assess clients for financial eligibility, provide legal information, take applications for the certificate program and refer clients to staff lawyers for legal advice in either family law, criminal law or immigration law.

From April 2012 to March 2013, 37 per cent of calls were immediately resolved, and 35 per cent of calls resulted in the issuance of a certificate.

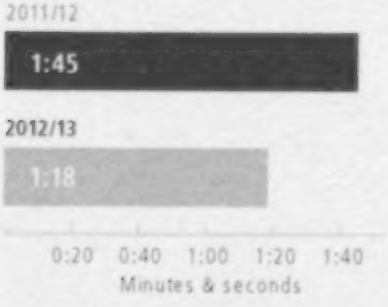
The total call volume to the toll-free hotline for the 2012/13 fiscal year was 257,573, a decrease from 271,958 calls in the 2011/12 fiscal year.

2012/13 Summary

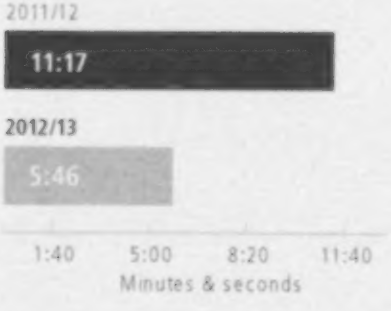
Wait times improved over the 2012/13 fiscal year. The average wait time for tier one calls was 1 minute 18 seconds, down from 1 minute 45 seconds. The average wait time for tier 2 calls was 5 minutes 46 seconds, down from 11 minutes 17 seconds.

Average wait times

Tier 1



Tier 2

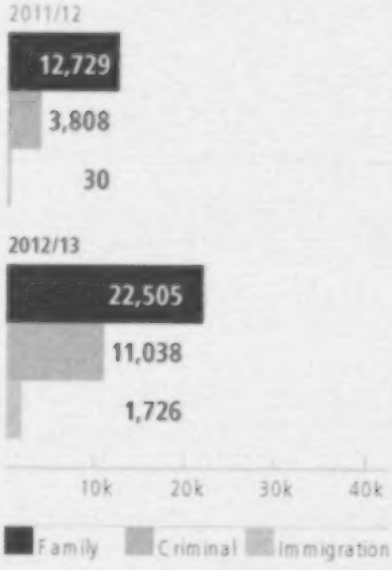


Summary legal advice

If you're financially eligible, you can get advice on criminal, family law or immigration issues from a lawyer for up to 20 minutes through LAO's toll-free number, to prepare you for an in-person duty counsel visit.

Over the course of 2012/13, summary legal advice services were expanded to stream clients to appropriate services with dedicated areas for criminal law, family law and immigration law. In total, the number of summary legal advice clients increased 113 per cent, to 35,269 clients.

Summary legal advice services by phone



2012/13 Summary

In-court services

LAO has increased the number of service options available to clients in the courthouse, including legal aid workers and mediation services to support duty counsel. These services combined with LAO phone-based services allow clients to be triaged to the correct service prior to contacting duty counsel.

Duty counsel are now able to spend more time with clients and move cases to resolution and provide fewer non-dispositive services. This results in more effective duty counsel services and allows LAO to allocate non-lawyer resources to other client services.

Legal aid workers are available in many courthouses or at legal aid offices. When located at the courthouse, a legal aid worker's services can range from assisting clients with in-person certificate applications, to contacting sureties or even adjourning matters in first-appearance court. The presence of legal aid workers in the courts supports other LAO services such as duty counsel.

In July 2012, LAO introduced a new system, the CourtWorker Transaction (CWT) tool, which allows LAO's non-lawyer staff to track services that are provided to clients at the courthouse. Since the launch of the CWT tool, LAO's courtworkers have provided 101,713 services to clients.

Legal aid workers help support duty counsel in court

Duty counsel service is like the "emergency room" of the court system.

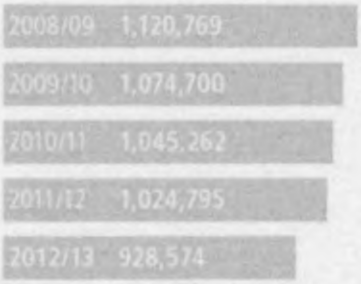
Duty counsel are lawyers who can quickly assess a person's legal problems and provide frontline advice, information and representation to people who would otherwise be unrepresented and unassisted in the courtroom.

LAO provides duty counsel services in most Ontario courthouses, including in more than 30 remote and fly-in locations.

The number of assists by duty counsel has decreased by 9.4 per cent, from 1,024,795 in 2011/12 to 928,574 in 2012/13. This decrease in services is consistent with the decreasing trend of events being heard at courts, as well as the continued progress of the Justice on Target initiative, which is seeing further reductions in the number of adjournments attended by LAO. Additionally, LAO's legal aid workers at the courthouse are able to support duty counsel by providing certain duty counsel services under appropriate supervision, so that LAO makes the most effective use of its per diem and staff lawyers.

2012/13 Summary

Total duty counsel assists provided



Dispositive assists provided by duty counsel

Dispositive assists

In addition, LAO tracks duty counsels' dispositive assists — which help a case progress towards resolution.

Civil/family dispositive assists include emergency motions, obtain consent orders, argue motion/application/adjournments, support enforcement proceedings, support inter-jurisdictional support hearings, or conduct *Child and Family Service Act* (CFSA) temporary care and custody, CFSA status review, CFSA apprehension, parole hearing or disciplinary hearings.

During the FY 2012/13, family duty counsel provided 31,218 dispositive assists.

Criminal dispositive assists include trials, withdrawal of all charges, guilty pleas/speaking to sentence, judicial interim release proceedings, diversion/extra-judicial sanctions, peace bond/recognizance, hearings to rescind bench warrants, mental health assessment order hearings, sentence reviews and appeals de novo.

Criminal duty counsel provided 101,633 dispositive assists over the 2012/13 fiscal year.

Mediation services

In family law, duty counsel across the province provide mediation support and may, in some cases, attend at mediation with clients.

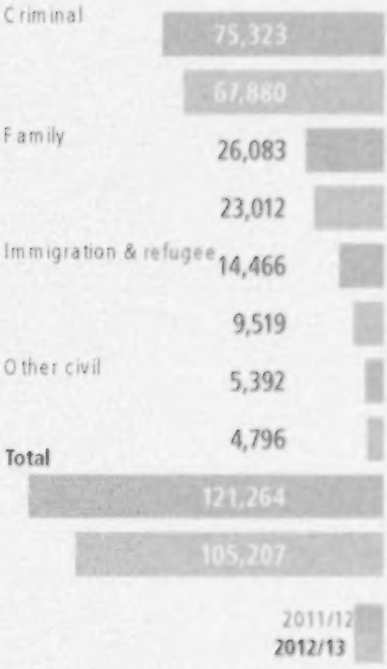
In 2012/13, LAO's family mediators met with 1,390 clients.

Family law information centres

These centres offer free assistance and information on family law issues. Clients can speak with lawyers who can provide general legal advice and help with preparing documents. During the fiscal year, 77,341 services were provided by duty counsel at family law information centres.

2012/13 Summary

Number of certificate applications taken by LAO



The certificate program: representation by a lawyer

If a client is financially eligible and their legal needs warrant it, a client will be advised to apply for a certificate, which covers the cost of a lawyer.

The certificate is like a voucher, guaranteeing that one of more than 4,000 private practice lawyers in Ontario who participate in the legal aid certificate program will be paid to represent an LAO client for a certain number of hours.

The total number of applications for certificates decreased by 13 per cent from the previous year, totaling 105,207 in 2012/13.

Acceptance rate for applications

The acceptance rate for legal aid certificates increased from 77 per cent to 86 per cent from 2007/08 to 2012/13. Due to more effective triaging of clients prior to an application for certificate services, clients are now directed to the right service depending on their legal need, including summary legal advice and duty counsel services where appropriate. The acceptance rate has now leveled off at approximately 87 per cent.

Fiscal Year	Applications taken	Certificates issued	Acceptance rate (%)
2006/07	141,757	109,191	77%
2007/08	138,614	107,299	77%
2008/09	144,900	117,169	81%
2009/10	134,580	109,310	81%
2010/11	115,101	100,387	87%
2011/12	121,264	105,547	87%
2012/13	105,207	90,369	86%

2012/13 Summary

Number of certificates

In FY 2012/13, the total number of certificates issued was 90,369, down from 105,547 certificates issued in the previous fiscal year, constituting a 14 per cent decrease.

- Criminal certificates decreased by 11 per cent to 58,685
- Immigration and refugee certificates decreased by 38 per cent to 8,430
- Family certificates decreased by 12 per cent to 18,923
- Other civil certificates decreased by 11 per cent to 4,331

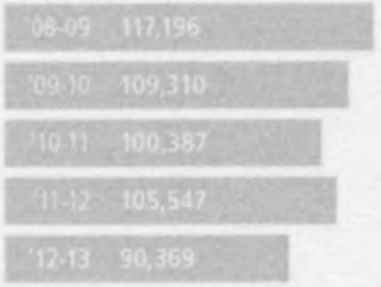
The decrease in the number of certificates issued within the criminal, family and other civil categories is a result of the greater availability of alternative legal aid services LAO provides, as well as changes in demand for legal services.

The number of immigration and refugee certificates was significantly affected by the changes to Canada's asylum system (under the *Balanced Refugee Reform Act and the Protecting Canada's Immigration System Act*), which came into effect on Dec.15, 2012. The number of refugee applicants has dropped significantly within Ontario and this resulted in fewer legal aid certificates for refugee matters.

Number of legal aid certificates issued by category

Category	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Criminal	68,453	63,501	58,670	65,633	58,685
Family	30,107	27,488	24,614	21,406	18,923
Immigration & refugee	12,706	12,904	12,453	13,637	8,430
Other civil	5,903	5,417	4,650	4,871	4,331
Total certificates issued	**117,169**	**109,310**	**100,387**	**105,547**	**90,369**

Total certificates issued by LAO



Change in certificates issued from last year (%)

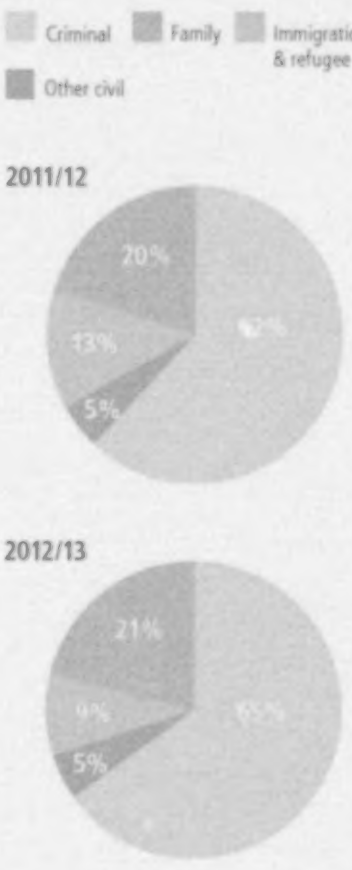
2012/13 Summary

Average cost of legal aid certificates

The average cost for a completed certificate increased by 6.5 per cent, from $1,715* in 2011/12 to $1,827 in 2012/13. Since April 2010, there have been annual five per cent increases to the hourly tariff and block fee rates paid to lawyers for their work on LAO certificates. These annual increases will continue through to April 2015 and LAO expects that the average case cost will continue to increase accordingly.

*Note: The average case cost figure previously reported for FY 2011/12 has been restated.

Distribution of legal aid certificates by category



Average certicate cost 2012/13

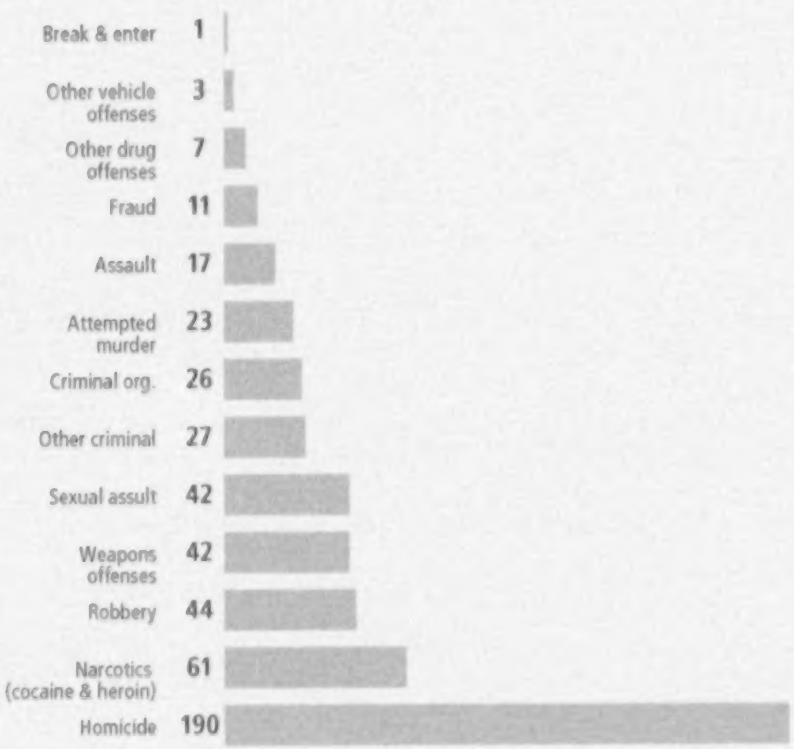
2012/13 Summary

Case management and litigation

The Case Management and Litigation Group manages all homicide trial and homicide appeal cases regardless of cost level, and cases for other criminal charges that reach the Big Case Management threshold of $20,000. Cases with a projected cost of over $20,000 are managed under the Big Case Management (BCM) program and homicide cases with a projected cost of $8,000 to $20,000 are managed under the Mid-level Case Management program.

The Case Management and Litigation Group also manages the Protocol Case program on behalf of the Ministry of the Attorney General and Department of Justice Canada. Protocol cases occur when an accused is unrepresented, isn't eligible for legal aid, and the court orders the appointment of counsel. Protocol cases cost $5.8 million in the 2012/13 fiscal year.

Number of BCM certificates by category



2012/13 Summary

Family law service centres

Family lawyers at these centres can help clients get a lawyer and also help with custody, access, support, child protection, restraining orders, equalization claims and property division, at all levels of court, including trial and appellate work.

Family law service centres offer eligible clients a range of legal resources and support for family matters. There are family law service centres located in Toronto, North York, Newmarket, Brampton, Chatham and Sarnia.

During the fiscal year, there were approximately 40,000 clients who received help at these centres, getting help with documents, mediation and settlement conferences, referrals to advice counsel or social service agencies, full representation in cases by a staff lawyer or referral to a private lawyer in certain instances.

The services provided by Family Law Service Centres were a factor in the reduction of family law certificates issued by LAO in 2012/13.

Clinic active files

	2008/09	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	% change 2008-12
Speciality	26,008	29,147	33,223	34,456	25,992	0%
Southwest	39,287	43,699	43,571	41,960	42,460	8%
Northern	15,943	16,718	16,419	17,291	18,929	19%
GTA	56,209	57,712	59,506	62,116	60,977	8%
Central & East	47,696	48,631	50,477	50,390	54,032	13%
Total	**185,143**	**195,907**	**203,196**	**206,213**	**202,390**	**9%**
Total cost (000$'s)	**57,628**	**57,189**	**64,874**	**64,882**	**66,664**	**16%**
Cost/active file	**$311**	**$292**	**$319**	**$315**	**$329**	**6%**

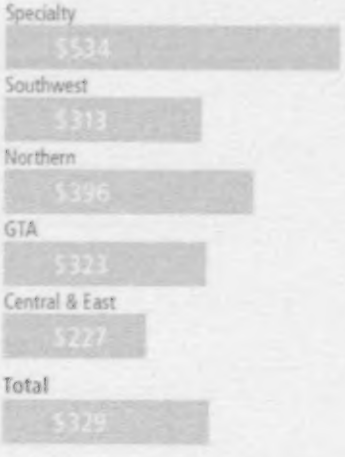
Community and specialty clinics

Low-income clients can find help with housing issues, government assistance cases, civil appeals, tribunals and proceedings through the independently-run community legal clinics and specialty clinics LAO funds.

There are 77 independent community legal clinics throughout the province, including 17 specialty clinics.

In 2012/13, the clinic program received $66.7 million. The charts below outline the cost per active file by region. A variety of factors including length of case, complexity and client needs, can affect the cost per file. With the development of CIMS, more accurate and detailed information will be available to support clinics in managing costs.

Clinic cost/active file



2012/13 Summary

Clinics in dispute resolution

Pursuant to LAO's memorandum of understanding with legal aid clinics, LAO established a dispute resolution policy. The policy provides a framework for addressing and resolving situations in which LAO believes that a clinic is not complying with its obligations under the *Legal Aid Services Act*.

The policy establishes a three-level dispute resolution process:

1. investigation and informal settlement
2. support and management assistance
3. formal resolution

The levels are graduated and the process becomes progressively more formal at each level. As of March 31, 2013, LAO had three clinics at varying stages of dispute resolution. LAO continues to work with the boards of these three clinics to ensure that the issues can be resolved and that client services can continue to be provided.

West Toronto Community Legal Services

- LAO's Clinic Committee was asked to reconsider its decision not to approve funding for the clinic for 2012/13. The committee agreed to adjourn its reconsideration meeting, subject to specific terms and conditions related to board governance, operational and financial management and LAO oversight.
- The clinic has been given approximately two quarters to demonstrate its compliance with the terms and conditions. In October 2013, LAO will conduct an assessment of the clinic's compliance with all terms and conditions of LAO's funding. The assessment will be submitted to the clinic committee for determination if the clinic merits continued funding.
- At this time, LAO is continuing its oversight and funding of the clinic.

African-Canadian Legal Clinic

- Placed in dispute resolution in 2010 as a result of concerns about financial management and board governance. The clinic is in dispute resolution level 2.
- LAO engaged an auditor to conduct an independent forensic review.
- ACLC has been provided a copy of the forensic review, and LAO is reviewing the report to determine next steps.

Stormont Dundas Glengarry

- The clinic remains in dispute resolution level 2. LAO attends all board meetings as an observer.
- LAO sent a letter to the clinic board proposing the clinic be removed from the dispute resolution process. Conditions of the proposal are:
  - LAO and board to agree on clinic performance measurement criteria
  - LAO and board to agree to the time period for monitoring
  - the LAO observer to continue for the agreed upon time period
  - compensation funding increases retroactive to April 1, 2012 to be provided if all conditions were met.

2012/13 Summary

Student Legal Aid Services Societies

Funded by LAO, supervised by review counsel and delivered by volunteer law students out of Ontario's six law schools, Student Legal Aid Services Societies (SLASS) provide public legal education and deliver legal advice and representation to low-income Ontarians who cannot afford a lawyer.

The SLASSs are:

- Queen's Legal Aid – Queen's University
- University of Ottawa
- Downtown Legal Services – University of Toronto
- Community and Legal Aid Services Program (CLASP) – Osgoode Hall Law School, York University
- Community Legal Services – Western University
- Community Legal Aid – University of Windsor

In 2012/13, SLASSs received $3.2 million in funding. Some of the major new initiatives spearheaded by SLASSs include the following:

- Queen's Legal Aid stepped in to provide free administrative support for the Elder Law Clinic at Queen's Faculty of Law after the departure of the professor who had started the clinic. Queen's Legal Aid will continue this relationship with the Elder Law Clinic.
- Western University's Community Legal Services started an Eviction Prevention Project to represent clients on short notice (less than a week) at the Landlord and Tenant Board.
- CLASP started assisting clients in applying for ODSP benefits and ensuring they receive appropriate medical treatment. CLASP has had some successes in getting clients granted benefits at the ODSP application stage, and there have also been improvements in the legal outcomes for clients whose benefits are not approved at this stage.

Refugee Law Office

Lawyers and support staff are available at a staff office in Toronto, which specializes in immigration and refugee law. Eligible clients can receive help with their refugee claims and other risk assessment applications, detention reviews, appeals of deportation orders and Federal Court hearings, including stays of removal.

In 2012/13, the Refugee Law Office (RLO) provided 780 assists.

LAO started a review of the RLO in 2012/13 that will be completed in 2013/14. The review will assist the RLO in responding to the changes in refugee law and help the RLO manage resources more effectively.

2012/13 Summary

Client satisfaction

In order to track LAO's client satisfaction and assist in determining the impact that LAO services are having on clients and the justice system, LAO has been conducting a survey of clients and service providers for the past eight years. The 2012/13 survey was conducted from April to June 2012. A total of 11,648 surveys were distributed and 3,610 responses were received, for a total response rate of 31 per cent. A summary of the key findings are provided in this annual report.

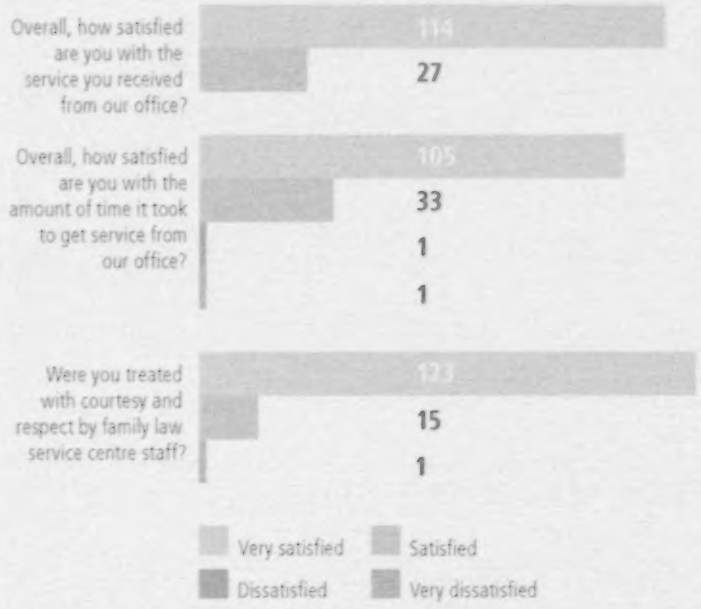
Were clients well-served by duty counsel and certificate lawyers?

LAO continues to compare favourably in terms of client satisfaction to other client satisfaction surveys conducted in the public service sector. LAO maintained an overall 98 per cent satisfaction in the 2012/13 fiscal year.

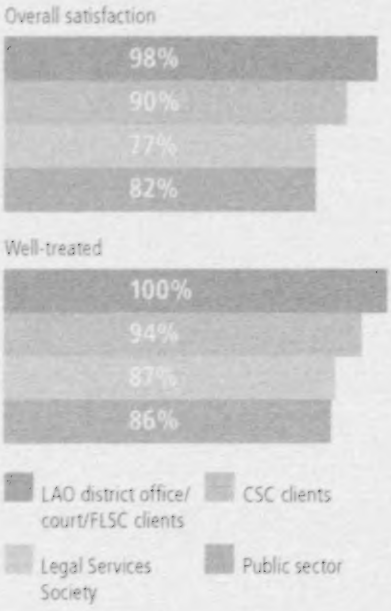
A significant portion of clients served by LAO continue to indicate that they would self-represent if LAO services were not available.

2012/13 Summary

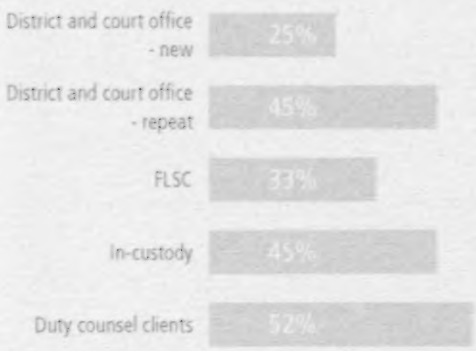
Satisfaction indicators at family law service centres



Overall client satisfaction with LAO services - benchmarked against other satisfaction surveys



Percentage of clients indicating they would self-represent if not for LAO services (%)



2012/13 Summary

LawFacts.ca

LawFacts is a free online legal information resource that explains in plain language many aspects of law in Ontario. It helps people make more informed choices about their next steps.

With new federal refugee and immigration legislation introduced Dec. 15, 2012, LawFacts was updated with information on important deadlines, what's required to make a refugee claim, and helpful resources.

Since the updates, there have been 8,700 views.

Clinic Resource Office (CRO)

Clinic areas of law can be very complex and are constantly changing. According to a 2012 report by the Commission for the Review on Social Assistance, there are about 800 different rules and regulations within the social assistance system. CRO lawyers have specialized expertise in social assistance, housing, pensions, Employment Insurance, criminal injuries compensation and human rights.

In addition to providing expert advice and case-specific legal research, the CRO is also a specialized legal publishing house. More than 300 CRO-created publications were added to the CRO website in 2012/13.

By the end of the 2012/13 fiscal year, the CRO had more than 73,000 documents in its database, including key-worded tribunal and court decisions, published and unpublished policies, legal precedents, and social policy reports and submissions.

The CRO delivered more clinic law training sessions in 2012/13 than in 2011/12, and expanded to new audiences. CRO lawyers produced a pilot webinar, and made presentations at a family law open bar program and to Humber paralegal students as well as at clinic regional conferences and topical study groups.

The CRO also has a Court Litigation Support Service staffed by a barrister who increased clinic capacity to undertake court litigation in 2012/13 by providing a range of services and mentoring in social assistance, housing and human rights cases. In particular, the CRO barrister continued co-counselling with clinic caseworkers in co-operation with the Ontario Human Rights Commission in a complex, multi-party proceeding at the Human Rights Tribunal of Ontario involving the special diet allowance (SDA). The SDA is an additional allowance available to certain recipients of social assistance who require costly dietary modifications because of a medical condition. The litigating team continued to make advances in the last year, saving clinic caseworkers from having to litigate hundreds of cases individually.

2012/13 Summary

LAO LAW

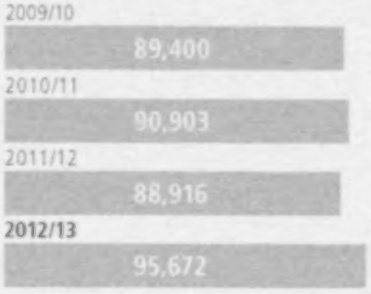
LAO LAW's research services are provided by staff lawyers who are subject matter experts in criminal, family, immigration and refugee, mental health and correctional law. Their services are available to panel lawyers representing clients on certificates, duty counsel, staff lawyers and clinic lawyers.

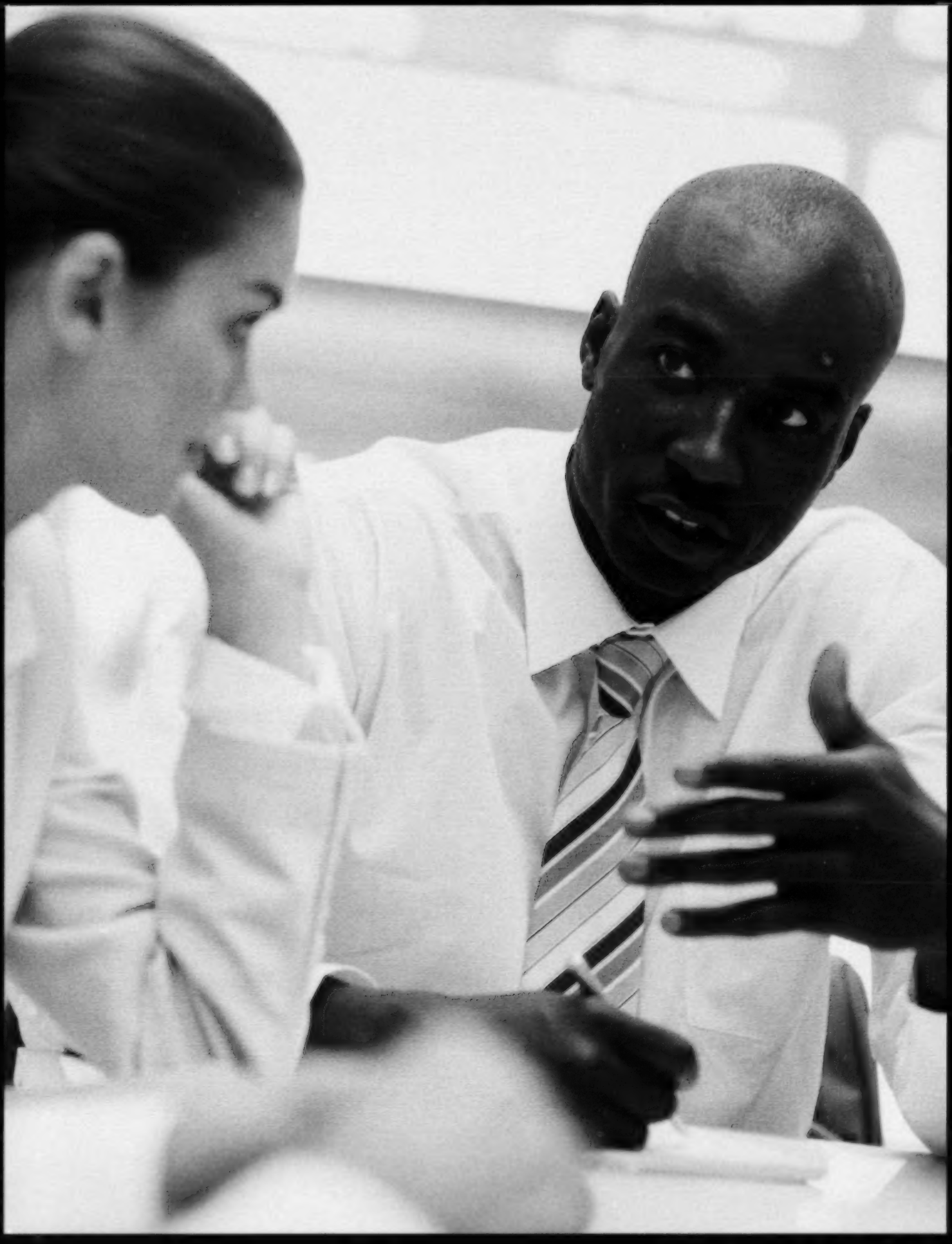
LAO LAW staff maintains and updates a general and specific issue memoranda website that allows for the cost-effective provision of research services. In addition to 1,347 memos, the website also contains 471 precedent facta in criminal, family and immigration and refugee law; practice manuals such as the *Bail Book* and *Pre-Removal Risk Assessment* manual; links to various research sources and other helpful materials for lawyers. The website also hosts a forensic science database, which links to different online forensic topic resources.

Over the fiscal year, lawyers accessed 95,672 documents or 8 per cent more documents on the LAO LAW website. Similarly, there were 50,297 log-ins this year, representing a 9 per cent increase. 2,814 panel lawyers accessed the website.

Lawyers at LAO LAW write a weekly newsletter about significant cases and also produce a newsletter, *LAW@LAO*, with more detailed articles on subjects that are of interest to legal aid lawyers.

LAO LAW documents accessed by fiscal year





How we were funded in 2012/13

Funding

LAO receives most of its funding from the Province of Ontario and the Law Foundation of Ontario.

In 2012/13, LAO received funding from the following sources:

	2012/13	2011/12	Increase/ decrease	% change
Total government funding	$347,549	$335,709	$11,840	4%
Law Foundation of Ontario	$22,295	$19,101	$3,194	17%
Client contributions	$12,069	$15,433	$(3,364)	-22%
Client and other recoveries	$675	$358	$317	89%
Investment income	$253	$327	$(74)	-23%
Miscellaneous income	$585	$730	$(145)	-20%
Total revenue	**$383,426**	**$371,658**	**$11,768**	**3%**

LAO spent a total of $374.2 million in 2012/13 on the following:

	2012/13	2011/12	Increase/ decrease	% change
Certificate program	$193,239	$195,986	$(2,747)	-1%
Duty counsel	$46,492	$45,927	$565	1%
Clinic program	$72,335	$70,762	$1,573	2%
Service innovation projects	$571	$507	$64	13%
Program support	$20,222	$18,463	$1,759	10%
Service provider support	$5,167	$5,215	$(48)	-1%
Administrative and other costs	$36,219	$36,079	$140	0%
Total expenditures	**$374,245**	**$372,939**	**$1,306**	**0%**

Modernization strategy

LAO's modernization strategy

In 2009, LAO established a modernization strategy to serve more clients more effectively and efficiently. In the aftermath of the October 2008 recession, Law Foundation of Ontario (LFO) revenues decreased from a high of $56.4 million in 2007/08 to a low of $4.8 million in 2009/10, requiring LAO to accelerate its modernization strategy to eliminate its deficit. Since then, over $40 million in savings have been achieved.

The main objectives of modernizing are for LAO to:

- operate within its financial resources
- reduce administration costs
- change LAO's service delivery model to match client need to the most appropriate type of legal aid service
- use alternative service delivery models like summary legal advice and the Client Service Centre to improve services, make it easier for clients to access LAO services and assist service delivery providers
- support the Ministry of the Attorney General's Justice On Target initiative

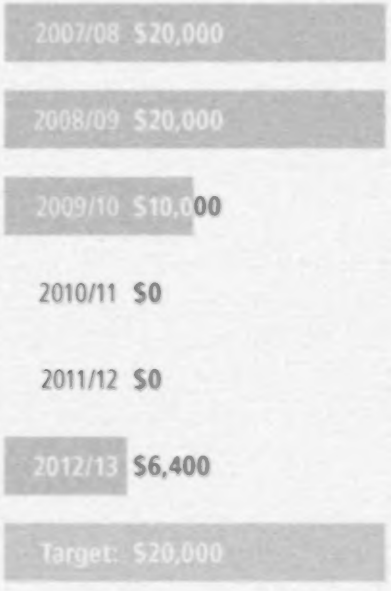
"... over $40 million in savings have been achieved."

LAO's financial framework

LAO adopted the following framework to guide its strategic financial management to:

- balance annual operating budgets
- ensure revenue sources that are stable, adequate (i.e., provincial and federal funding) and predictable (i.e., Law Foundation revenues)
- establish accumulated surplus or deficit targets (eliminate LAO's debt)
- ensure that cash position is sufficient to cover current liabilities
- sustain an appropriate contingency reserve fund balance to address unforeseen financial changes

Contingency reserve fund ($ thousands)



Modernization strategy

Meeting LAO's financial framework objectives

- **Balancing the annual operating budget**
  Over the last four years, LAO eliminated a $27.6 million operating deficit and ended the current fiscal year with a $9.2 million surplus which was applied to LAO's debt.

- **Eliminating LAO's debt**
  LAO's improved operating results have moved LAO towards its target of eliminating its accumulated debt. LAO's debt at March 31, 2013 was $9.4 million, a significant reduction from 2009/10 of $21.9 million.

- **Ensuring an adequate contingency reserve fund**
  The *Legal Aid Services Act* allows LAO to maintain a $20 million contingency reserve fund to enable LAO to operate through changes in demand for services and future pressures.

  In 2012/13, MAG transferred $6.4 million in funding to LAO's contingency reserve fund: "...to support LAO in managing future risks as the result of changes to the funding environment and (the cost of unfunded) tariff increases, and for modernization and transformation initiatives." As a result, LAO's contingency reserve fund increased to $6.4 million at March 31, 2013.

- **Ensuring cash position is sufficient to meet current obligations**
  LAO's cash position has improved by about $9.6 million, as a result of the $9.2 million operating surplus. This ensures LAO can meet its obligations.

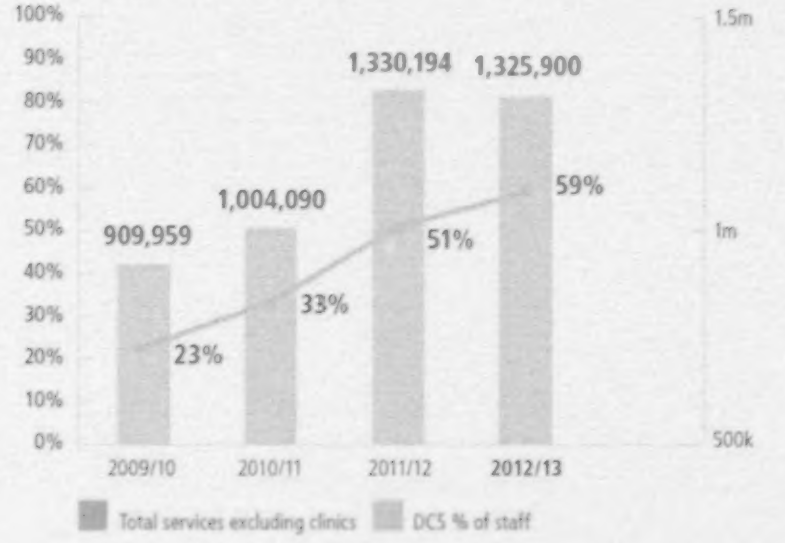
LAO accumulated surplus/deficit ($ thousands)

LAO annual operating surplus/deficit ($ millions)

Modernization strategy

Cash flow forecast ($ Thousands)

Total services / Direct Client Service (DCS) staff



Improvements to LAO's financial position were achieved by a number of key initiatives:

- Reducing administration costs by 40 per cent or by $25 million through the reconfiguration of 51 area offices focused mostly on administration activities to nine district offices focused on client service.
- Increasing the percentage of LAO staff providing direct service to clients from 22 per cent to 59 per cent, which means that an additional 272 staff are providing direct client assists.
- Changing LAO's service delivery model by matching services with the clients' needs thereby reducing the number of certificates issued and improving access and speed of services to clients through the implementation of a call centre (Client Service Centre), enhanced duty counsel services in courts and new family mediation services. As a result, LAO has increased the number of assists provided to client; thereby reducing the cost per assist.

LAO administrative cost comparison

Modernization strategy

LAO performance measures - Cost per assist

Client service by type comparisons

LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Management's Statement of Responsibility

The Management of Legal Aid Ontario is responsible for the preparation, presentation and integrity of the accompanying financial statements, Management's Discussion and Analysis and all other information contained in this Annual Report. This responsibility includes the selection and consistent application of appropriate accounting principles and methods in addition to making the judgements and best estimates necessary to prepare the financial statements in accordance with Canadian generally accepted accounting principles, with appropriate consideration to materiality. The significant accounting policies followed by Legal Aid Ontario are described in the financial statements.

Management has developed and maintains a system of internal control, business practices and financial reporting to provide reasonable assurance that assets are safeguarded and that relevant and reliable financial information is produced on a timely basis. Internal auditors, who are employees of Legal Aid Ontario, review and evaluate internal controls on management's behalf.

The Board of Directors of Legal Aid Ontario ensures that management fulfils its responsibilities for financial information and internal control through an Audit and Finance Committee. This Committee meets regularly with management and the auditor to discuss internal controls, audit findings and the resulting opinion on the adequacy of internal controls, and the quality of financial reporting issues. The auditors have access to the Audit and Finance Committee, without management present, to discuss the results of their work.

The accompanying financial statements have been examined by the Office of the Auditor General of Ontario. The Auditor General's responsibility is to express an opinion on whether the financial statements are fairly presented in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. The Auditor's Report outlines the scope of the Auditor General's examination and opinion.

Robert W. Ward
President and
Chief Executive Officer

May 31, 2013

Michelle Séguin
Chief Administrative Officer
and Vice President

May 31, 2013

Office of the Auditor General of Ontario
Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Independent Auditor's Report

To Legal Aid Ontario
and to the Attorney General of Ontario

I have audited the accompanying financial statements of Legal Aid Ontario, which comprise the balance sheets as at March 31, 2013, March 31, 2012 and April 1, 2011, and the statements of operations and changes in net accumulated deficit and cash flows for the years ended March 31, 2013 and March 31, 2012, and a summary of significant accounting policies and other explanatory information.

Management's Responsibility for the Financial Statements

Management is responsible for the preparation and fair presentation of these financial statements in accordance with Canadian public sector accounting standards, and for such internal control as management determines is necessary to enable the preparation of financial statements that are free from material misstatement, whether due to fraud or error.

Auditor's Responsibility

My responsibility is to express an opinion on these financial statements based on my audits. I conducted my audits in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that I comply with ethical requirements and plan and perform the audits to obtain reasonable assurance about whether the financial statements are free from material misstatement.

An audit involves performing procedures to obtain audit evidence about the amounts and disclosures in the financial statements. The procedures selected depend on the auditor's judgment, including the assessment of the risks of material misstatement of the financial statements, whether due to fraud or error. In making those risk assessments, the auditor considers internal control relevant to the entity's preparation and fair presentation of the financial statements in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the entity's internal control. An audit also includes evaluating the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates made by management, as well as evaluating the overall presentation of the financial statements.

I believe that the audit evidence I have obtained in my audits is sufficient and appropriate to provide a basis for my audit opinion.

Opinion

In my opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of Legal Aid Ontario as at March 31, 2013, March 31, 2012 and April 1, 2011, and the results of its operations, changes in its net accumulated deficit, and its cash flows for the years ended March 31, 2013 and March 31, 2012 in accordance with Canadian public sector accounting standards.

Box 105, 15th Floor
20 Dundas Street West
Toronto, Ontario
M5G 2C2
416-327-2381
fax 416-326-3812

B.P. 105, 15e étage
20, rue Dundas ouest
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
416-327-2381
télécopieur 416-326-3812

www.auditor.on.ca

Toronto, Ontario
June 5, 2013

Gary Peall, CPA, CA, LPA
Acting Auditor General

Legal Aid Ontario
Financial Statements
For the years ended March 31, 2013 and 2012

Legal Aid Ontario
Financial Statements
For the years ended March 31, 2013 and 2012

Contents

Independent Auditors' Report	2
Financial Statements	
Balance Sheets	3
Statements of Operations	4
Statements of Changes in Net Accumulated Surplus(Deficit)	6
Statements of Cash Flows	7
Summary of Significant Accounting Policies	8
Notes to Financial Statements	11

Legal Aid Ontario

Balance Sheets

	March 31, 2013 ($000's)	March 31, 2012 ($000's) (Note 15)	April 1, 2011 ($000's) (Note 15)
ASSETS			
Current Assets			
Cash and cash equivalents (Note 2)	$ 19,509	$ 9,866	$ 6,568
Short-term investments (Note 4)	12,133	12,131	16,589
Prepaid expenses and other assets	1,347	1,382	1,271
Client accounts receivable (Note 3(a))	18,092	13,458	11,475
Other receivables (Note 3(b))	19,506	11,725	13,789
	$ 70,587	$ 48,562	$ 49,692
Long-term client accounts receivable (Note 3(a))	22,637	25,918	22,222
Capital assets (Note 5)	4,883	4,785	5,124
TOTAL ASSETS	$ 98,107	$ 79,265	$ 77,038
LIABILITIES AND NET DEFICIT			
Current Liabilities			
Accounts payable and accrued liabilities (Note 6)	$ 91,404	$ 87,715	$ 88,965
Deferred capital contributions (Note 7)	-	-	21
Deferred grants and contribution (Note 8)	4,168	4,736	-
Accrued pension benefit (Note 12)	666	526	483
	$ 96,238	$ 92,977	$ 89,469
Contingency reserve (Note 13)	6,400	-	-
	$ 102,638	$ 92,977	
Net Deficit			
Net accumulated deficit	$ (9,414)	$ (18,497)	$ (17,534)
Invested in capital assets (Note 9)	4,883	4,785	5,103
	(4,531)	(13,712)	(12,431)
TOTAL LIABILITIES AND NET DEFICIT	$ 98,107	$ 79,265	$ 77,038

On behalf of the Board:

_____ Chair

The accompanying summary of significant accounting policies and notes are an integral part of these financial statements.

Legal Aid Ontario

Statements of Operations

For the years ended March 31	2013 ($000's)	2012 ($000's)
REVENUE		(Note 15)
Total Government Funding (Note 1(a))	$ 347,549	$ 335,709
The Law Foundation of Ontario	22,295	19,101
Client contributions	12,069	15,433
Client and other recoveries	675	358
Investment income (Note 4)	253	327
Miscellaneous income	585	730
TOTAL REVENUE	$ 383,426	$ 371,658
EXPENSES		
Client Programs		
Certificate Program		
Criminal - Big Cases	$ 22,733	$ 22,715
Criminal - Others	84,089	86,063
Sub-total	106,822	108,778
Family	49,166	50,633
Immigration and refugee	19,590	21,875
Other civil	5,606	5,803
Sub-total	181,184	187,089
Settlement conferences	101	144
Family law offices	5,602	5,058
Criminal law offices	839	789
Refugee law office	1,686	1,177
Articling students	2,060	-
Nishnawbe-Aski legal services corporation	1,767	1,729
Sub-total	193,239	195,986
Duty Counsel Program		
Duty counsel fees and disbursements	45,260	44,782
Expanded duty counsel	1,232	1,145
Sub-total	46,492	45,927
Clinic Program and Special Services		
Clinic law services (Note 10)	68,567	67,064
Student legal aid societies	3,200	3,433
Clinic information management project	568	265
Sub-total	72,335	70,762
Service Innovation Projects		
Other	571	507
Sub-total	571	507

The accompanying summary of significant accounting policies and notes are an integral part of these financial statements.

Legal Aid Ontario

Statements of Operations (Continued)

For the years ended March 31	2013 ($000's)	2012 ($000's)
EXPENSES (continued)		(Note 15)
Program Support		
Regional operations	1,599	1,595
District/Area office services	13,149	11,521
Client service center	5,474	5,347
Sub-total	20,222	18,463
TOTAL CLIENT PROGRAMS	$ 332,859	$ 331,645
Service Provider Support		
Research facility	3,293	3,312
Lawyers services and payments	1,874	1,903
Sub-total	5,167	5,215
Administrative and Other Costs		
Provincial office	30,203	29,718
Amortization expense	1,630	2,160
Bad debt expense	4,386	4,201
Sub-total	36,219	36,079
TOTAL EXPENSES	$ 374,245	$ 372,939
Surplus (Deficiency) of revenue over expenses for the year	$ 9,181	$ (1,281)

The accompanying summary of significant accounting policies and notes are an integral part of these financial statements.

Legal Aid Ontario
Statements of Changes in Net Accumulated Deficit

For the years ended March 31,

	Invested in capital assets (Note 9) ($000's)	Accumulated deficit (Note1(c)) ($000's)	2013 Total ($000's)	2012 Total ($000's)
Net accumulated surplus (deficit), beginning of year	$ 4,785	$ (18,497)	$(13,712)	$(12,431)
Surplus (Deficiency) of revenue for the year	(1,630)	10,811	9,181	(1,281)
Purchase of capital assets	1,728	(1,728)	-	-
Net accumulated surplus (deficit), end of year	$ 4,883	$ (9,414)	$ (4,531)	$(13,712)

The accompanying summary of significant accounting policies and notes are an integral part of these financial statements.

Legal Aid Ontario

Statements of Cash Flows

For the years ended March 31	2013 ($000's)	2012 ($000's)
Cash provided by (used in)		
OPERATING ACTIVITIES		
Surplus (Deficiency) of revenue over expenses for the year	$ 9,181	$ (1,281)
Adjustments to reconcile deficiency of revenue over expenses to net cash provided by operating activities:		
Amortization of capital assets	1,630	2,160
Amortization of deferred capital contributions	-	(21)
Changes in non-cash balances:		
Client accounts receivable	(4,634)	(1,983)
Other receivable	(7,781)	2,064
Prepaid expenses	35	(111)
Accounts payable and accrued liabilities	3,689	3,750
Accrued interest on investments	(2)	(42)
Deferred grants and contributions	(568)	(264)
Contingency Reserve	6,400	-
Long-term client accounts receivable	3,281	(3,696)
Employer pension contributions	(2,544)	(2,349)
Pension expense	2,684	2,392
	$ 11,371	$ 619
INVESTING ACTIVITIES		
Redemption of investments	$ -	$ 4,500
CAPITAL ACTIVITIES		
Purchase of capital assets	$ (1,728)	$ (1,821)
Net increase in cash and cash equivalents during the year	9,643	3,298
Cash and cash equivalents, beginning of year	9,866	6,568
Cash and cash equivalents, end of year	$ 19,509	$ 9,866

The accompanying summary of significant accounting policies and notes are an integral part of these financial statements.

Summary of Significant Accounting Policies

March 31, 2013

NATURE OF OPERATIONS

On December 18, 1998, the Ontario Legislative Assembly enacted the *Legal Aid Services Act, 1998* whereby Legal Aid Ontario (the "Corporation") was incorporated without share capital under the laws of Ontario. The Corporation began operations on April 1, 1999 and is tax exempt under the Income Tax Act (Canada).

The *Legal Aid Services Act, 1998* establishes the following mandate for the Corporation:

- To promote access to justice throughout Ontario for low-income individuals by providing high quality legal aid services
- To encourage and facilitate flexibility and innovation in the provision of legal aid services
- To recognize the diverse legal needs of low-income individuals and disadvantaged communities
- To operate within a framework of accountability for the expenditure of public funds

The affairs of the Corporation are governed and managed by a Board of eleven Directors appointed by the Lieutenant Governor in Council. While the Corporation operates independently from the Province of Ontario and the Law Society of Upper Canada, it is accountable for the expenditure of public funds and for the provision of legal aid services in a manner that both meets the needs of low-income individuals and is cost-effective and efficient.

BASIS OF ACCOUNTING

These financial statements have been prepared in accordance with the Public Sector Handbook ["PS"] of the Canadian Institute of Chartered Accountants' ["CICA"] Handbook supplemented by the standards for government not-for-profit organizations included in PS 4200 to PS 4270, which constitutes generally accepted accounting principles for government not-for-profit organizations in Canada and includes the significant accounting policies summarized below.

These are the first financial statements prepared in accordance with the Public Sector Handbook. Detailed information on the impact of the conversion is provided in Note 15.

ADOPTION OF ACCOUNTING STANDARDS RELATED TO FINANCIAL INSTRUMENTS

Effective April 1, 2012, the Corporation adopted the recommendation of Public Accounting Standards PS 3450 – Financial instruments. The new standards provide comprehensive requirements for the recognition, measurement, presentation and disclosure of financial instruments.

In accordance with the requirements of these standards, prospective application of the recognition, derecognition and measurement policies are presented beginning April 1, 2012. Accordingly, financial statements of prior periods, including comparative information, have not been restated.

The adoption of PS 3450 did not have a financial impact on the financial statements of the Corporation.

FINANCIAL INSTRUMENTS

Financial instruments are classified in one of the following categories (i) fair value or (ii) cost or amortized cost. The entity determines the classification of its financial instruments at initial recognition.

Investments reported at fair value consist of equity instruments that are quoted in an active market as well as investments in pooled funds and any investments in fixed income securities that the Organization designates upon purchase to be measured at fair value. Transaction costs are recognized in the statements of operations in the period during which they are incurred. Investments at fair value are remeasured at their fair value at the end of each reporting period. Any revaluation gains and losses are recognized in the statement of remeasurement gains and losses and are cumulatively reclassified to the statement of operations upon disposal or settlement.

Investments in fixed income securities not designated to be measured at fair value are initially recorded at fair value plus transaction costs and are subsequently measured at amortized cost using the straight-line method, less any provision for impairment.

All investment transactions are recorded on a trade date basis.

Other financial instruments, including accounts receivable and accounts payable, are initially recorded at their fair value and are subsequently measured at cost, net of any provisions for impairment.

REVENUE RECOGNITION

The Corporation follows the deferral method of accounting for contributions.

Restricted contributions are recognized as revenue in the year in which the related expenses are incurred. Unrestricted contributions are recognized as revenue if the amount to be received can be reasonably estimated and collection is reasonably assured. Due to uncertainty surrounding the amounts to be billed, client contributions are recognized as revenue when the Corporation accrues a lawyer's invoice on behalf of a client. Judgments, costs and settlements are recognized as revenue when awarded.

Investment income which consists of interest is recorded in the statement of operations as earned.

Deferred capital contributions, related to the funding received for the acquisition of capital assets, represents the unamortized portion of contributions used for the acquisition of capital assets and any unspent amounts. Amortization of the deferred capital contribution is provided on the same basis as the related asset.

EXPENSE RECOGNITION

Expenses are recognized on an accrual basis. Certificate program costs include amounts billed to the Corporation by lawyers and an estimate of amounts for work performed by lawyers but not yet billed to the Corporation.

CASH AND CASH EQUIVALENTS

Cash and cash equivalents consist of cash on hand and balances with banks plus highly liquid investments that are readily convertible to known amounts of cash and which are subject to an insignificant risk of changes in value with original maturities of three months or less.

CAPITAL ASSETS

Capital assets are recorded at cost less accumulated amortization. Amortization is provided on the straight-line basis over the estimated useful life of the asset as follows:

Furniture and office equipment	- 5 years
Computer hardware and software	- 3 years
Custom-designed software	- 3 years
Enterprise-wide software	- 7 years
Leasehold improvements	- over the term of lease

EMPLOYEE BENEFIT PLANS

Defined benefit plans

The Corporation accrues its obligations under defined benefit employee benefit plans and the related costs. The cost of post-employment benefits earned by employees is actuarially determined using the projected unit credit actuarial cost method prorated on service and management's best estimate assumptions. Actuarial gains (losses) are amortized on a straight-line basis over the expected average remaining service period of the active employees. Past service costs are expensed when incurred. Liabilities are measured using a discount rate determined by reference to the Corporation's cost of borrowing. Adjustments to these costs arising from changes in actuarial assumptions and/or experience are recognized over the estimated average remaining service period of the active employees.

USE OF ESTIMATES

The preparation of financial statements requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities at the date of the financial statements, and the reported amounts of revenue and expenses during the reporting period. Actual results could differ from management's best estimates as additional information becomes available in the future. Significant estimates in the financial statements include the allowance for accounts receivable, accruals related to legal work performed but not yet billed and accrued pension benefits.

March 31, 2013

1. Government Funding

Section 71 of the *Legal Aid Services Act, 1998* requires the Corporation and the Attorney General of Ontario to enter into a Memorandum of Understanding ("MOU") every five years. The purpose of the MOU is to clarify the operational, administrative, financial, and other relationships between the Attorney General and the Corporation.

The most recent Memorandum of Understanding was signed on December 10, 2008. The agreement is effective for five years and expires on December 10, 2013.

(a) The Corporation is economically dependent on the Province of Ontario, and contributions recognized from the Province were allocated as follows:

	2013 ($000's)	2012 ($000's)
Contributions	$ 353,949	$ 335,688
Less: Amounts recorded as Contingency Reserve (Note 13)	6,400	-
Amortization of deferred capital contributions (Note 7)	-	21
	$ 347,549	$ 335,709

Included in the transfer payment of $353.9 million is an additional $15.0 million (2012 - $15.0 million) received from the Province as part of a governmental LAO Revitalization initiative that has resulted in a total of $60.0 million in additional permanent funding being provided to LAO by 2013.

(b) Included in contributions from the Province of Ontario for the year ended March 31, 2013 is an amount of $51.1 million (2012 - $53.8 million) representing an allocation of funds from a lump sum transfer by the Federal Government to the Province in connection with criminal law, the Youth Criminal Justice Act, Immigration and Refugee expenditures for unique pressures through a cost-sharing arrangement.

(c) Subsection 66(3) of the *Legal Aid Services Act, 1998* allows the Corporation to designate any surplus or deficit in a fiscal year to either or both of the two subsequent fiscal years with the approval of the Attorney General, unless under Subsection 69(2) it is ordered by the Minister of Finance to pay its surplus into the Consolidated Revenue Fund. During the year the Corporation recorded a surplus of revenue over expenses to reduce the accumulated deficit.

2. Cash and Cash Equivalents

The Corporation has an operating line of credit in the amount of $5.0 million to cover temporary bank overdrafts. This facility remained unused at March 31, 2013, March 31, 2012 and April 1, 2011. The credit facility bears interest at the prime rate and is unsecured.

3. Accounts Receivable

(a) Client accounts receivable

The Corporation has a client contribution program for legal aid applicants who do not meet the Corporation's financial eligibility requirements for a non-contributory certificate. These applicants receive the assistance they need by entering into a contribution agreement, by which they undertake to repay the Corporation over time for the services provided to them. Contribution agreements may include monthly payments and/or liens on property.

March 31, 2013 ($000's)	**Total**	**1-30 Days**	**31-60 Days**	**61-90 Days**	**Over 90 Days**
Client accounts receivables	$ 75,866	$ 785	$ 524	$ 218	$ 74,339
Less: impairment allowance	(35,137)	(426)	(210)	(98)	(34,403)
Net receivables	**$ 40,729**	**$ 359**	**$ 314**	**$ 120**	**$ 39,936**

March 31, 2012 ($000's)	**Total $**	**1-30 Days**	**31-60 Days**	**61-90 Days**	**Over 90 Days**
Client accounts receivables	$ 86,205	$ 868	$ 608	$ 249	$ 84,480
Less: impairment allowance	(46,829)	(590)	(267)	(130)	(45,842)
Net receivables	$ 39,376	$ 278	$ 341	$ 119	$ 38,638

April 1, 2011 ($000's)	**Total $**	**1-30 Days**	**31-60 Days**	**61-90 Days**	**Over 90 Days**
Client accounts receivables	$ 87,082	$ 837	$ 635	$ 253	$ 85,357
Less: impairment allowance	(53,385)	(601)	(343)	(151)	(52,290)
Net receivables	$ 33,697	$ 236	$ 292	$ 102	$ 33,067

	March 31, 2013 ($000's)	March 31, 2012 ($000's)	April 1, 2011 ($000's)
Represented by			
Current client accounts receivable	**18,092**	13,458	$ 11,475
Long-term client accounts receivable	**22,637**	25,918	22,222
	$ 40,729	$ 39,376	$ 33,697

(b) Other receivables

Other receivables are mainly comprised of amounts due from the Law Foundation of Ontario, Canada Revenue Agency and both the Federal and Provincial governments for protocol cases. A portion of Legal Aid's revenue is received from the Law Foundation of Ontario and this receivable represents the outstanding amount at year end. Amounts due from Canada Revenue Agency represents HST refunds outstanding as at year end. Protocol legal cases are administered by Legal Aid on behalf of both the Federal Department of Justice (DOJ) and the Ontario Ministry of the Attorney General (MAG); these receivables represent the outstanding amounts at year end

March 31, 2013 ($000's)	Total	1-30 Days	31-60 Days	61-90 Days	Over 90 Days
MAG Receivables	$ 8,482	$ 7,158	$ -	$ -	$ 1,324
DOJ protocol cases	1,817	1,817	-	-	-
HST receivable	6,661	4,452	2,209	-	-
The Law Foundation of Ontario	1,811	1,811	-	-	-
Other receivables	735	735	-	-	-
Net other receivables	**$ 19,506**	**$ 15,973**	**$ 2,209**	**$ -**	**$ 1,324**

March 31, 2012 ($000's)	Total $	1-30 Days	31-60 Days	61-90 Days	Over 90 Days
MAG Receivables	$ 2,684	$ 582	$ -	$ -	$ 2,102
DOJ protocol cases	1,492	1,492	-	-	-
HST receivable	5,206	4,975	104	127	-
The Law Foundation of Ontario	1,559	1,559	-	-	-
Other receivables	784	784	-	-	-
Net other receivables	$ 11,725	$ 9,392	$ 104	$ 127	$ 2,102

April 1, 2011 ($000's)	Total $	1-30 Days	31-60 Days	61-90 Days	Over 90 Days
MAG Receivables	$ 2,785	$ 442	$ -	$ -	$ 2,343
DOJ protocol cases	1,742	1,742	-	-	-
HST receivable	6,135	4,262	1,873		
The Law Foundation of Ontario	2,364	2,364	-	-	-
Other receivables	763	763	-	-	-
Net other receivables	$ 13,789	$ 9,573	$ 1,873	$ -	$ 2,343

4. Investments

	March 31, 2013 ($000's)	March 31, 2012 ($000's)	April 1, 2011 ($000's)
Guaranteed investment certificates	$ 12,000	$ 12,000	$ 16,500
Accrued interest	133	131	89
	$ 12,133	$ 12,131	$ 16,589

The Corporation has developed an investment policy in accordance with the statutory requirements outlined in Sections 7(1), 7(2), 7(3) and 7(4) of Ontario Regulation 107/99 made under the *Legal Aid Services Act, 1998*. The Corporation's short-term and long-term investment policy is to invest in highly liquid investments in Canadian federal government securities, Canadian provincial government securities or other guaranteed investment certificates issued or guaranteed by Canadian financial institutions with a rating of A or above. The investments held by the Corporation as at March 31, 2013 are in compliance with the statutory requirements. The Corporation earned total investment income of $ 0.253 million in 2013 (2012 - $0.327 million).

March 31, 2013

5. Capital Assets

	March 31, 2013 ($000's)		March 31, 2012 ($000's)		April 1, 2011 ($000's)	
	Cost	Accumulated Amortization	Cost	Accumulated Amortization	Cost	Accumulated Amortization
Furniture and office equipment	$ 880	$ 722	$ 891	$ 576	$ 1,015	$ 558
Computer hardware and software	3,766	1,410	2,537	887	14,627	13,858
Custom-designed software	-	-	39	36	39	23
Enterprise-wide software	15,628	15,628	15,628	15,628	15,628	14,904
Leasehold improvement	4,323	1,954	4,535	1,718	7,871	4,713
	$ 24,597	$ 19,714	$ 23,630	$ 18,845	$ 39,180	$ 34,056
Net book value		$ 4,883		$ 4,785		$ 5,124

6. Accounts Payable and Accrued Liabilities

	March 31, 2013 ($000's)	March 31, 2012 ($000's)	April 1, 2011 ($000's)
Legal accounts			
- accruals for billings received but not paid	$ 21,185	$ 21,610	$ 18,699
- estimate of work performed but not yet billed	60,840	57,303	56,186
Rent inducements	1,143	1,357	1,569
Trade and other payables	7,286	6,477	6,685
Vacation pay	950	968	826
	$ 91,404	$ 87,715	$ 83,965

7. Deferred Capital Contributions

Changes in capital contributions relating to Province of Ontario funded projects are as follows:

	March 31, 2013 ($000's)	March 31, 2012 ($000's)	April 1, 2011 ($000's)
Balance, beginning of year	$ -	$ 21	$ 253
Amortization of deferred capital contributions	-	(21)	(232)
Balance, end of year	$ -	$ -	$ 21

8. Deferred Grants and Contributions

The corporation has received the following funds from The Law Foundation of Canada for future projects:

	Deferred Contributions ($000's)	Deferred Grants ($000's)	Total ($000's)
Balance March 31, 2012	$ 1,750	$ 2,986	$ 4,736
Amounts recognized as revenue	-	(568)	(568)
Balance March 31, 2013	$ 1,750	$ 2,418	$ 4,168

9. Changes in Net Assets Invested in Capital Assets

	March 31, 2013 ($000's)	March 31, 2012 ($000's)	April 1, 2011 ($000's)
Balance, beginning of year	$ 4,785	$ 5,103	$ 7,980
Amortization	(1,630)	(2,160)	(3,757)
Amortization of deferred contributions	-	21	232
Purchase of capital assets	1,728	1,821	648
Balance, end of year	$ 4,883	$ 4,785	5,103
Represented by			
Capital assets (Note 5)	$ 4,883	$ 4,785	$ 5,124
Deferred capital contributions (Note 7)	-	-	(21)
	$ 4,883	$ 4,785	$ 5,103

10. Clinic Law Services

The Corporation provides funding to community clinics enabling them to provide poverty law services to the community they serve on a basis other than fee for service. The community clinics are organizations structured as corporations without share capital and are governed and managed by a board of directors. Community Clinics are independent from, but accountable to, the Corporation under Sections 33 to 39 of the *Legal Aid Services Act, 1998*. Each community clinic is independently audited and is required to provide audited financial statements to the Corporation for the funding period.

The total funding to community clinics consists of direct funding transfers and the cost of centrally provided support services.

	2013 ($000's)	2012 ($000's)
Payments to and on behalf of clinics	$ 68,567	$ 67,064

11. Commitments and Contingencies

(a) The Corporation issues certificates to individuals seeking legal aid assistance. Each certificate issued authorizes legal services to be performed within the tariff guidelines. At March 31, 2013 management estimates that a potential $53.6 million (2012 - $50.4 million) could still be incurred on certificates issued on or before March 31, 2013 over and above the billings received to date and management's estimate of work performed but not yet billed.

(b) The Corporation leases various office premises and equipment throughout the Province. The base rent and estimated operating costs based on prior period information under these leases for the next five years and thereafter are approximately as follows:

	Base Rent ($000's)	Operating Cost ($000's)	Total ($000's)
2014	$ 1,761	$ 2,261	$ 4,022
2015	1,550	2,074	3,624
2016	1,383	1,944	3,327
2017	1,257	1,857	3,114
2018	1,181	1,814	2,995
Thereafter	586	940	1,526
	$ 7,718	$ 10,890	$ 18,608

11. Commitments and Contingencies (continued)

(c) The Corporation is the defendant in a number of lawsuits arising in the ordinary course and conduct of business. The outcome and ultimate disposition of these actions are not likely to be significant and are not determinable at this time. Losses, if any, will be accounted for in the period of settlement.

Some of the above lawsuits are covered by insurance after the application of a deductible of up to $50 thousand, depending on when the event of the claim occurred and the nature of the claim.

12. Pensions

The Corporation has a pension plan to provide retirement benefits for its employees. The plan has effectively two plans, there is a registered defined contribution with a defined benefit component and non-registered supplementary (executive) pension plan.

Defined Contribution Component

The defined contribution component of the plan covers 744 (2012 - 741) employees. The Corporation makes pension contributions to the defined contribution component of the plan which is limited to making regular payments to match the amount contributed by the employees for current service. The Corporation's pension expense for the year relating to this component of the plan was $2.402 million (2012 - $2.176 million).

Defined Benefit Component

The defined benefit component of the plan covers 4 (2012 - 5) participants. Under this benefit plan, benefits at retirement are related to years of service and remuneration during the years of employment. It is subject to actuarial valuations for funding purposes at intervals of not more than three years. The latest actuarial valuation was performed as of January 2011. The Corporation makes pension contributions to this component of the plan in amounts recommended by the actuary. These members do not participate in the defined contribution plan.

The Corporation measures its accrued benefit obligation for accounting purposes as at March 31 of each year.

	March 31, 2013 ($000's)	March 31, 2012 ($000's)	April 1, 2011 ($000's)
Accrued benefit obligation	$ 3,328	$ 3,282	$ 2,958
Fund assets at market value	3,512	3,233	3,341
Funded status - plan surplus (deficit)	184	(49)	383
Unamortized net actuarial loss	398	607	-
Accrued benefit asset	$ 582	558	$ 383

12. Pensions (continued)

The expense related to the Corporation's defined benefit component of the plan consists of the following:

	2013 ($000's)	2012 ($000's)
Current period benefit cost	$ 30	$ 26
Past service costs incurred during the year	-	-
Amortization of actuarial losses	87	-
Interest expense	1	(28)
	118	(2)

The significant actuarial assumptions adopted in measuring the Corporation's accrued benefit obligation and benefit expense are as follows:

	2013 %	2012 %	2011 %
Accrued benefit obligation			
Discount rate	5.00	5.00	6.50
Rate of compensation increase	3.00	3.00	3.00

	2013 %	2012 %
Benefit expense		
Discount rate	5.00	6.50
Expected long-term rate of return on plan assets	6.50	5.00
Rate of compensation increase	3.00	3.00

Other information about the defined benefit plan is as follows:

	2013 ($000's)	2012 ($000's)
Employer contributions	142	173
Employee contributions	12	13
Benefits paid	160	349
Pension Expense	118	(2)

March 31, 2013

12. Pensions (continued)

Supplementary Executive Pension Plan

The Board of the Corporation has also approved the establishment of a supplementary pension plan for a designated executive member. Under the supplementary pension plan, pension at retirement are related to years of service and remuneration during the years of employment. The Plan is unfunded and the pension will be paid by the Corporation as it becomes due. The accounting valuation for the unfunded retirement plan has been performed as at March 31, 2013.

The significant actuarial assumptions adopted in measuring the accrued benefit obligation and expense for the period are as follows:

	2013	2012
	%	%
Discount rate	4.00	5.00
Inflation	1.50	2.50

The Corporation's pension expense for the year for this plan was $0.164 million (2012 - $0.218 million); the pension accrued benefit obligation and the accrued benefit liability as at March 31, 2013 was $1.248 million (March 31, 2012 - $1.084 million and April 1, 2011 - $0.866 million). During the year, the Corporation made no payments to the plan (2012 - nil).

	March 31, 2013 ($000's)	March 31, 2012 ($000's)	April 1, 2011 ($000's)
Accrued Pension Benefit Asset (Liability)			
Defined Benefit Plan	**$ 582**	$ 558	$ 383
Supplementary Executive Pension Plan	**(1,248)**	(1,084)	(866)
Net Liability	**$ (666)**	$ (526)	$ (483)

13. Contingency Reserve

Section 66(4) of the Legal Aid Services Act, 1998, requires the Corporation to maintain a contingency reserve fund as prescribed by section 6 of Ontario Regulation 107/99. This fund was established on April 1, 1999 with a balance of $20 million which was funded by the Corporation. The Regulation also requires the Corporation to obtain advance approval from the Attorney General for any withdrawal beyond $5 million of this capital amount and for the Corporation to provide an explanation of why the withdrawal is needed, a schedule for repayment, and a statement of the Corporation's plans for preventing a similar need from arising in the future.

During the year, MAG provided a one-time amount of $6.4 million which was allocated to this fund. The purpose of this funding is to support LAO in managing future risks as a result of changes to the funding environment, the unfunded cost of tariff increases, and for modernization and transformation initiatives.

	2013 ($000's)	2012 ($000's)
Balance, beginning of year	$ -	$ -
Funded from MAG	6,400	-
	$ 6,400	$ -

14. Financial Instruments

The Corporation is exposed to various financial risks through transactions in financial instruments.

Credit risk

The Corporation is exposed to credit risk in connection with its client accounts receivable and its short term and fixed income investments because of the risk that one party to the financial instrument may cause a financial loss for the other party by failing to discharge an obligation.

Liquidity risk

The Corporation is exposed to the risk that it will encounter difficulty in meeting obligations associated with its financial liabilities. The Corporation derives a significant portion of its operating revenue from the Ontario government and other funders with no firm commitment of funding in future years. To manage liquidity risk, the Corporation keeps sufficient resources readily available to meet its obligations.

Accounts payable and accrued liabilities mature within 21 days. The maturities of other financial liabilities are provided in notes to the financial statements related to these liabilities.

Interest rate risk

The Corporation is exposed to interest rate risk with respect to its investments in fixed income investments.

The Corporation's guaranteed investment securities held as investments have interest rates ranging from 1.20% to 1.35% and maturing on April 4, 2013 and September 13, 2013. A 1% change in the interest rates, holding all other variables constant, would have a $0.120 million impact on interest revenue.

March 31, 2013

15. First-time Adoption of Canadian Public Sector Accounting Standards

These financial statements are the first financial statements which the Corporation has prepared in accordance with the Public Sector Handbook, which constitutes generally accepted accounting principles for government not-for-profit organizations in Canada ["GAAP"]. The Corporation has chosen to use the standards for government not-for-profit organizations that include Section PS 4200 to PS 4270. In preparing its opening balance sheet as at April 1, 2011 [the "Transition Date"], the Corporation has applied PS 2125; First-time Adoption by Government Organizations.

The accounting policies that the Corporation has used in the preparation of its opening balance sheet have resulted in certain adjustments to balances which were presented in the balance sheet prepared in accordance with Part V of the CICA Handbook - Accounting ["Previous GAAP"]. These adjustments were recorded directly to the Organization's net assets at the Transition Date using the transitional provisions set out in PS 2125 and are described below.

Exemption elected upon transition

CICA PS 2125 provides a number of elective exemptions related to standards in PSA Handbook. The Corporation has elected to use the transition exemption allowing the recognition of cumulative actuarial losses at the Transition Date. The Corporation has not elected to use any other exemptions.

Reconciliations

The following table provides a reconciliation of net assets as at April 1, 2011 and the excess of revenue over expenses for the year ended March 31, 2012 as presented under previous GAAP with those computed under GAAP.

	Excess of revenue over expenses for the year ended March 31, 2012 ($000's)	Net defict at April 1, 2011 ($000's)
Deficiency of revenue over expenses and net deficit – Previous GAAP	**$ (1,285)**	$ (12,517)
Recognition of unamortized transitional obligation	**-**	158
Election to recognize cumulative actuarial losses	**-**	(389)
Impact of required changes in actuarial assumptions	**-**	317
Impact on required changes on pension expense	**4**	-
Excess of revenue over expenses and net deficit - GAAP	**$ (1,281)**	(12,431)

Management discussion & analysis

The Management Discussion and Analysis is intended to assist readers in understanding the operating results and financial position of Legal Aid Ontario as well as its strategic direction regarding the provision of services in the future.

This report should be read in conjunction with LAO's audited financial statements for the year ended March 31, 2013, prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles, and the accompanying notes, which form a part of those statements.

Changes in Financial Reporting Standards

Effective April 1, 2012 LAO has prepared its financial statements in accordance with Public Sector Accounting Board standards as a government not-for-profit organization.

As a result, Balance Sheet reports and Notes to the 2012/13 Financial Statements include comparator information for multiple years in order for readers to understand any adjustment caused by the implementation of the new accounting standards.

LAO adopted the new financial instruments standard under previous Generally Accepted Accounting Principles and was required to record the fair value its accounts receivables at that time. Since this change was made in 2007, the impact on LAO due to the changes in accounting policies for government not-for-profit organizations was minimal.

New investment funding

- In 2009, the Government of Ontario approved $150 million over four years as follows:
  - $15 million in 2009/10;
  - $30 million in 2010/11;
  - $45 million in 2011/12; and,
  - $60 million in 2012/ 13 and ongoing
- The agreement between the Ministry of the Attorney General, Criminal Law Association and Legal Aid Ontario includes seven 5% tariff increases. The cost of the tariff increases fully implemented is about $70 million, whereas only $43 million of funding is included within the new investment $60M base funding; leaving a $27 million shortfall.
- The purpose of the additional funding is to:
  - Support the government's poverty agenda;
  - Support Justice on Target (JOT) through enhanced use of duty counsel, the implementation of block fees and by addressing complex cases through the development of a major case office;
  - Increase to the legal aid tariff rate; and,
  - Modernize the internal structures and practices of LAO to produce more cost-effective and client responsive services.
- The implementation of programs funded under the new investment is seen in the increasing costs of programs throughout the Statement of Operations.

Management discussion & analysis

Significant changes to the statement of operations for 2012/13

Revenue ($)

	2013	2012	Increase/ decrease	% change
Total government funding	$347,549	$335,709	$11,840	4%
Law Foundation of Ontario	$22,295	$19,101	$3,194	17%
Client contributions	$12,069	$15,433	($3,364)	-22%
Client and other recoveries	$675	$358	$317	89%
Investment income	$253	$327	($74)	-23%
Miscellaneous income	$585	$730	($145)	-20%
Total revenue	**$383,426**	**$371,658**	**$11,768**	**3%**

Expenditures ($000's)

	2013	2012	Increase/ decrease	% change
Certificate program	$193,239	$195,986	($2,747)	-1%
Duty counsel	$46,492	$45,927	$565	1%
Clinic program	$72,335	$70,762	$1,573	2%
Service innovation projects	$571	$507	$64	13%
Program support	$20,222	$18,463	$1,759	10%
Service provider support	$5,167	$5,215	($48)	-1%
Admin./other costs	$36,219	$36,079	$140	0%
Total expenditures	**$374,245**	**$372,939**	**$1,306**	**0%**

Management discussion & analysis

The changes in expenditures between the fiscal years 2013 and 2012 are explained below:

- **Certificate program ($2.7 million decrease)**

The decrease in the certificate program is composed of two main changes:

- A decrease in the cost of regular certificates of $5.9 million
- An increase other certificate program costs of $3.2 million.

Each of these changes is explained below

- Regular certificate program – The $5.9 million decrease breaks down by area of law as follows :

	2013	2012	Decrease $	Decrease %
Criminal	$84,089,373	$86,063,236	($1,973,863)	(2.3%)
Family	$49,165,939	$50,632,909	($1,466,970)	(2.9%)
Immigration/ refugee	$19,590,021	$21,875,224	($2,285,203)	(10.4%)
Civil	$5,605,638	$5,802,314	($196,676)	(3.4%)
Total	**$158,450,971**	**$164,373,683**	**($5,922,712)**	**(3.6%)**

- Since the implementation of LAO's modernization strategy, LAO has reduced the number of certificates issued from 117,000 in 2008/09 to 90,369 in 2012/13, resulting in total savings since then of about $17 million. This is offset by the $20 million cumulative cost of the four 5% tariff increases that have been implemented starting in February 2010.
- The decrease in the cost of the certificate program from 2011/12, before the cost of the tariff increase, was $12 million, offset by the increase in the cost of the tariff increase of $6 million, for a net reduction of $5.9 million.

All other certificate program costs increased $3.2 million:

- Staff law offices increased by $1.1 million as part of the effort to increase the proportion of clients served using staff resources.
- The cost of the Articling Student program was $2.1 million, a new initiative to help LAO develop lawyers interested in legal aid work for the future.

Management discussion & analysis

Balance sheet

- Significant changes in assets year over year include:
  - Increases in cash and cash equivalents of $9.6 million resulting from the 2012/13 operating surplus
  - A reduction in Allowance for Doubtful Accounts which caused current client accounts receivables (net) to increase by $4.6 million. Long term client accounts receivable reduced due to the collection and/or write off of older accounts.
  - An increase in Other Receivables. This is primarily due to the additional $6.4 million in funding provided to LAO by MAG that formed part of 2012/13 operating results but was not received until April 2013.
- The Law Foundation of Ontario (LFO) advanced $1.75 million to LAO in 2009 with an agreement that this amount would be repaid once revenues exceeded $20.0 million per year (see Note 8 – Deferred Contributions). Since revenues from this source amounted to $22.3 million for the year, LAO will be reimbursing LFO in the fiscal 2013/14 year.
- There was a major change of $3.5 million in Liabilities as the result of an increase in accrued expense for work performed but not yet billed by lawyers (See Note 6). Analysis has confirmed that this is due to tariff increases.
- The $6.4 million Contingency Reserve is in essence deferred revenue; therefore is shown on the Balance Sheet in the Liabilities section.
- **Government funding ($11.8 million increase)**
  - New investment funding increased $15 million, from $45 million to $60 million.
  - In 2011/12, LAO received one-time federal funding of $3.1 million as a result of the reconciliation of prior years' federal payments. There were no additional federal funding increases in 2012/13.

  The additional one-time funding of $6.4 million received from MAG transferred to the Contingency Reserve Fund to help offset the cost of unfunded tariff increases in future years is reflected in these Financial Statements as deferred revenues, see Note 1(a), and will be recognized as revenue when the expenditures related to this revenue are incurred by LAO.
- **Law Foundation of Ontario ($3.2 million increase)**
  - Law Foundation revenues increased $2.9 million to $21.7 million for the year. This increase continues to reflect a strong real estate market despite interest rates remaining at historically low levels.
  - The CIMS project, which is funded through a LFO grant and reported in this income category, generated $568 thousand in revenue, an increase of $304 thousand compared to the previous year. Grant revenue for this project is recognized as costs are incurred so there is no net impact on operating results.

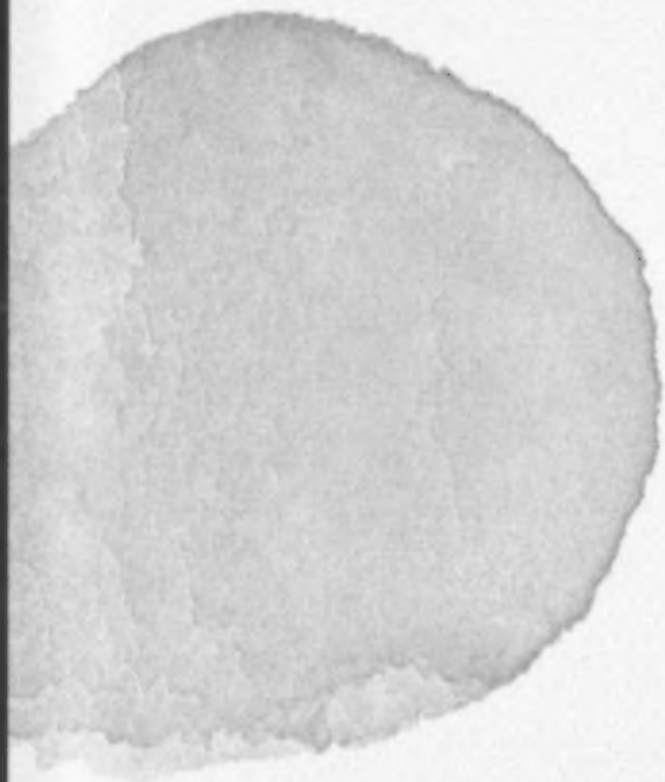
Management discussion & analysis

- **Client contributions ($3.4 million decrease)**
  - A reduced number of contribution agreements are being entered into with clients and this was anticipated after the introduction of the Simplified Financial Eligibility Test.
  - LAO anticipated that there would be an overall increase in net revenue due to SFET as the result of a decrease in the number of write offs; however, it will take a few years to accurately measure the effect.
  - The cost of the tariff increases to date of $20 million is reflected in the increased cost of the certificate and duty counsel program. The certificate program cost is offset by the reduction of number of certificates issued.

Future financial challenges

Though LAO has made significant progress towards improving its financial position, it still has current and future financial challenges to address:

- An accumulated deficit (or debt) of $9.4 million
- Law Foundation revenues are still unpredictable given the slow recovery of the Canadian economy
- There are no guarantees that LAO's transfer payment from the Government of Ontario will remain at its current level given the government objective to balance its annual operating deficit by 2017/18 and
- The funding for the outbound costs of the tariff increases in the $20 to $25 million range remains uncertain.



Legal Aid Ontario
40 Dundas Street West, Suite 200
Toronto, Ontario, M5G 2H1

Telephone: 416-979-2352
Toll free: 1-800-668-8258
TTY: 416-598-8867
TTY toll free: 1-866-641-8867
Fax: 416-979-8669
Email: info@lao.on.ca
Website: www.legalaid.on.ca

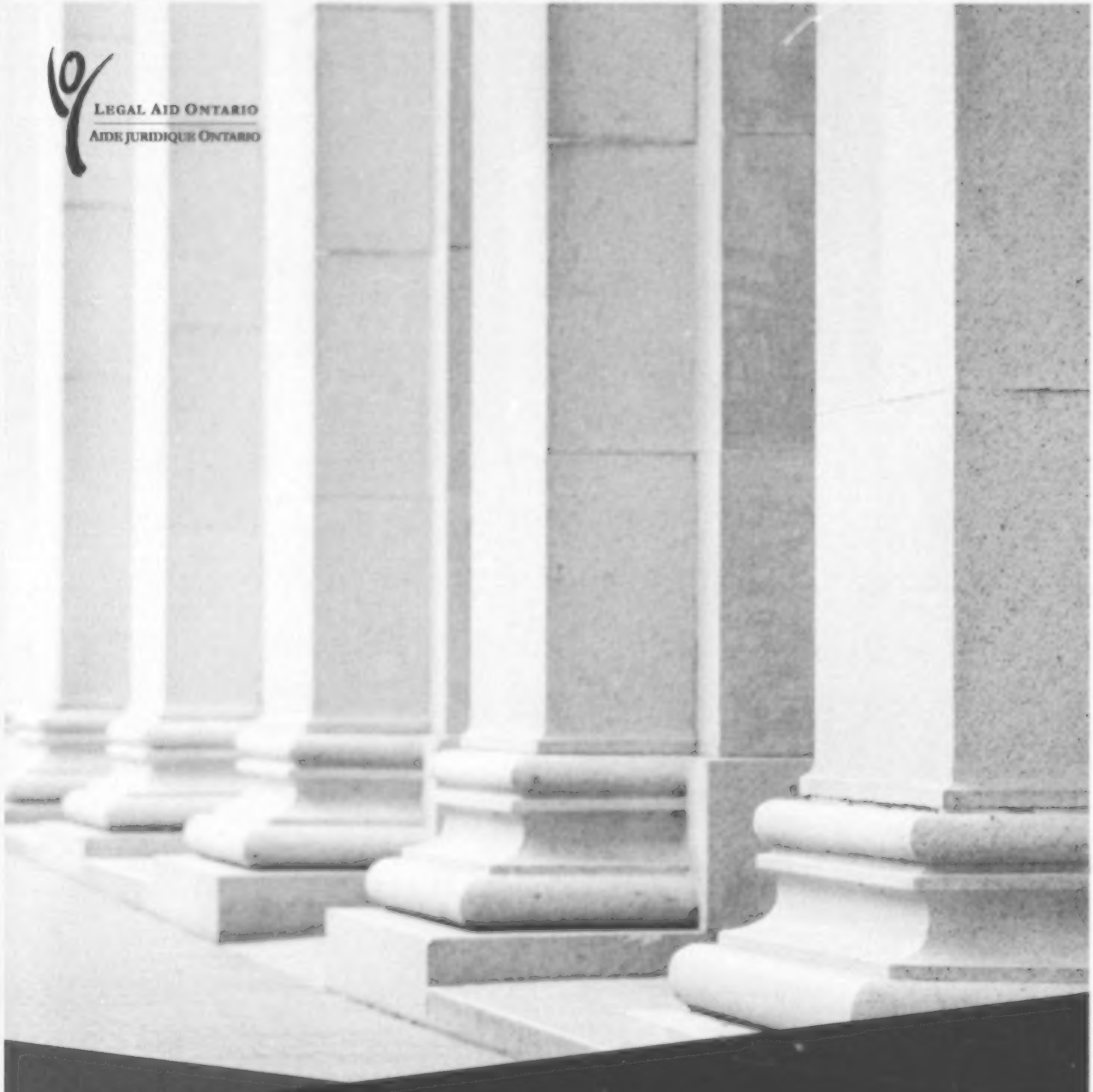
Ce document est disponible en français.

Legal Aid Ontario receives financial assistance from the Government of Ontario.

Legal Aid Ontario's annual report is also available in alternative formats.

LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO



AIDE JURIDIQUE ONTARIO

RAPPORT ANNUEL DE 2013-2014

TABLE DES MATIÈRES

LETTRE À LA MINISTRE	Page 3
MESSAGE DU PRÉSIDENT	Page 4
MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	Page 6
CONSEIL D'ADMINISTRATION	Page 8
LES COMITÉS	Page 9
POLITIQUES	Page 10
BILAN DE L'ANNÉE	Page 12
SERVICES AUX CLIENTS	Page 14
SERVICES EN DROIT DE LA FAMILLE	Page 22
CLINIQUES COMMUNAUTAIRES ET CLINIQUES SPÉCIALISÉES	Page 24
BUREAU DU DROIT DES RÉFUGIÉS	Page 28
PRESTATAIRES DE SERVICES	Page 30
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	Page 35
ÉTATS FINANCIERS	Page 40
RAPPORT DE GESTION	Page 62

LETTRE À LA MINISTRE

Le 2 juillet 2014

L'honorable Madeleine Meilleur
Procureure générale de l'Ontario
720, rue Bay, 11e étage
Toronto (Ontario) M5G 2K1

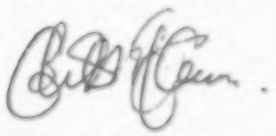
Madame la Ministre,

Nous sommes heureux de vous présenter, conformément à l'article 72 de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*, le rapport annuel d'Aide juridique Ontario (AJO) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2014.

Au nom de la population ontarienne, nous vous remercions, vous, votre ministère et le gouvernement de l'Ontario, de votre appui constant à Aide juridique Ontario et à son mandat d'offrir un accès juste et équitable à la justice pour les Ontariennes et Ontariens à faible revenu.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le président du conseil d'administration d'Aide juridique Ontario,



John D. McCamus

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Bien des choses ont changé dans le système judiciaire et la société depuis la création d'Aide juridique Ontario en 1998, mais une chose demeure immuable : la lutte pour faire face aux réalités du moment.

Au cours du dernier exercice, cet effort s'est traduit par des initiatives continues d'innovation et de modernisation de nos modèles administratifs et de prestation des services.

À cette fin, nous avons élargi l'éventail et le nombre de nos services, tout en maintenant un niveau de qualité élevée.

Nous avons également ajouté notre voix à celle des opposants aux personnes qui présument que l'accès à la justice — dont la capacité d'un citoyen de bénéficier d'une représentation convenable à une audience équitable traitant de questions juridiques importantes — est le même pour tous.

Comment serait-ce possible, alors que les seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique n'ont pas changé depuis presque deux décennies? Pratiquement tous ceux et celles qui se trouvaient au-dessous du seuil de faible revenu ou du « seuil de pauvreté » étaient admissibles à l'aide juridique il y a 16 ans. Aujourd'hui, seulement la moitié de nos citoyens au-dessous du seuil de pauvreté remplissent les conditions pour obtenir de l'aide juridique.

Imaginez le stress que doivent ressentir ceux et celles qui se séparent de leur partenaire, qui se battent pour obtenir le droit de visiter un enfant, qui luttent contre une ordonnance d'expulsion du Canada vers un pays où leur vie sera en danger, qui ont un désaccord avec leur locateur ou qui sont accusés d'un acte criminel.

Imaginez qu'en plus, ils sont démunis et doivent se débrouiller pour savoir à quelle porte du système judiciaire frapper, tout en étant confrontés aux multiples problèmes endémiques que vivent les pauvres au quotidien comme la faim, le chômage, le manque d'abri, la maladie mentale, des personnes à charge et des programmes d'aide sociale sursollicités, pour n'en citer que quelques-uns.

Un sondage récent sur les besoins a révélé que la pauvreté engendre une multitude de besoins juridiques. Les pauvres doivent fréquemment faire face à deux de ces problèmes ou plus à la fois.

Il n'est donc pas étonnant que le rapport *Atteindre l'égalité devant la justice* d'août 2013 appelle à des solutions à long terme et que le rapport d'octobre 2013 du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale présidé par le juge Cromwell de la Cour suprême du Canada, *L'Accès à la justice en matière civile et familiale : une feuille de route pour le changement*, vise à fournir « une feuille de route en matière d'accès à la justice en vue d'une amélioration véritable ».

Je souscris entièrement aux positions énoncées dans ces deux rapports étoffés. Je suis sûr qu'un grand nombre d'entre nous, dans le secteur de la justice, avons dressé une longue liste de ce qu'il faut faire pour éviter que quelqu'un qui entre dans le système tombe à travers les mailles. Même si de nouvelles ressources sont toujours désirables, nous devons également prendre des mesures concrètes et tenter d'améliorer nos services avec les ressources à notre disposition.

C'est ce raisonnement qui sous-tend l'élargissement de l'éventail des services que fournit Aide juridique Ontario, de sorte que les services dont les clients ont besoin sont disponibles.

C'est la raison pour laquelle nous offrons de l'aide dans les domaines du droit de la famille, de la garde des enfants et du droit de visite, de l'immigration et du droit des réfugiés, ainsi que du droit des pauvres. Il s'agit de domaines du droit où les besoins des clients sont les plus pressants.

C'est la raison pour laquelle nous proposons tous les services, de renseignements de base par téléphone et sur nos sites Web à des renvois vers d'autres services, en passant par des conseils juridiques sommaires d'un avocat et des services de représentation devant la plupart des tribunaux judiciaires et administratifs de l'Ontario.

C'est la raison pour laquelle nos services ont un impact dans chaque salle d'audience. Les personnes à faible revenu non représentées, dans plus de 70 palais de justice de la province (ou dans des palais de justice dans 30 localités éloignées et du Nord qui sont desservies par avion), peuvent compter sur un avocat de l'aide juridique qui leur fournira des conseils et un soutien, au moment et là où elles en ont besoin.

C'est la raison pour laquelle nous soutenons 56 bureaux de l'aide juridique dans des palais de justice, où plus de 80 pour cent des clients (dont un grand nombre demandent l'aide juridique avant leur première comparution au tribunal) reçoivent la réponse à leur demande d'aide juridique le jour même. Dans certains palais de justice, ces clients peuvent avoir accès à des services de médiation et aux services d'un avocat-conseil ou d'un centre d'information sur le droit de la famille. Ces services répondent au besoin croissant d'aide juridique dans des affaires de droit de la famille et de protection de l'enfance.

C'est la raison pour laquelle nous faisons en sorte que les clients puissent obtenir des services en personne, par le biais de neuf bureaux régionaux de l'aide juridique, sept centres de services en droit de la famille, six sociétés étudiantes d'aide juridique et 76 cliniques communautaires et cliniques spécialisées.

Nous ne possédons pas toutes les réponses, mais je suis convaincu que par la collaboration et le partenariat, nous nous rapprocherons de plus près de l'objectif suprême qui est d'assurer l'accès à la justice pour tous.

J'aimerais remercier le conseil d'administration avec qui je travaille de très près, ainsi que les membres du personnel d'AJO et nos nombreux prestataires de services, dont les avocats du secteur privé et les cliniques juridiques communautaires, qui se préoccupent au quotidien de l'accès à la justice. Ensemble, nous collaborerons avec nos partenaires du secteur de la justice et d'autres secteurs à l'atteinte de l'objectif visant à assurer que chaque Ontarien puisse bénéficier des droits et des protections prévus par la loi.

John McCamus

***Un sondage récent sur les besoins a révélé** que la pauvreté engendre une multitude de besoins juridiques. Les pauvres doivent fréquemment faire face à deux de ces problèmes ou plus à la fois.*

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

En 2013, quelques événements ont propulsé la crise de l'accès à la justice sur le devant de la scène publique.

Premièrement, le juge Thomas Cromwell de la Cour suprême du Canada a publié un rapport qui affirmait : « Le système de justice en matière civile et familiale est trop complexe, trop lent et trop cher ».

Le rapport *Atteindre l'égalité devant la justice* de l'Association du barreau canadien a suivi. Il martelait : « Une justice inaccessible nous coûte à tous, mais réserve ses conséquences les plus cruelles aux personnes les plus pauvres de nos communautés ».

Ensuite, la juge en chef de la Cour suprême du Canada, Beverley McLachlin, s'est mêlée au débat, en commentant que des vies peuvent être anéanties si l'accès à la justice se trouve semé d'embûches.

Devant le réchauffement du débat public, Aide juridique Ontario (AJO) est heureuse que le gouvernement provincial l'appuie dans ses efforts de promotion de l'accès à la justice.

Le budget de mai 2013 du gouvernement provincial prévoyait un investissement de 30 millions de dollars dans AJO, sur une période de trois ans, qui « améliorera l'accès à la justice et les résultats pour les familles à faible revenu, les victimes de violence familiale et d'autres groupes vulnérables », en particulier dans le cadre de projets en droit de la famille et dans des cliniques communautaires et juridiques.

À cette fin, AJO a créé deux nouveaux fonds qui renforceront la capacité des cliniques communautaires et des cliniques juridiques à répondre aux besoins changeants des Ontariens et Ontariennes à faible revenu.

AJO a toujours été fière de soutenir les cliniques juridiques de l'Ontario en reconnaissance de leur travail important auprès des personnes à faible revenu. Nous sommes heureux de soutenir 15 projets innovateurs dans ces cliniques. Ce nouveau financement promet de faire une différence notable dans la capacité des clients à accéder à la justice.

Cette enveloppe supplémentaire a également aidé AJO à entreprendre l'élaboration d'un éventail de programmes et de services destinés à répondre aux besoins juridiques des parties à des différends familiaux qui ne sont pas représentées par un avocat. Citons notamment des modes de règlement consensuel des différends, l'élargissement des services en vue d'un règlement précoce et la prestation de services holistiques et intégrés.

La crise de l'accès à la justice n'a jamais été plus évidente que dans le domaine du droit de la famille. Selon de nombreux rapports, plus de 50 pour cent des parties à un litige familial tentent de régler leurs problèmes entre elles, car elles n'ont pas accès à de l'aide précoce, à des services juridiques ou à des services de règlement des différends. Des dizaines de milliers d'Ontariens et d'Ontariennes se représentent eux-mêmes chaque année, dans les tribunaux de la famille, à un moment donné ou même tout au long de l'instance.

Tous les projets d'AJO s'inscrivent dans sa vaste stratégie à long terme visant à améliorer l'accès à la justice, particulièrement pour les personnes vulnérables, comme celles qui demandent l'asile au Canada, celles qui sont surreprésentées dans le système judiciaire ou celles qui ont été victimes de violence familiale.

En 2013-2014, notre Bureau du droit des réfugiés a poursuivi sa transformation en un centre d'excellence. Outre de fournir des services exceptionnels à des clients vulnérables, de diriger la stratégie des causes types d'AJO en droit des réfugiés et de soutenir tous les prestataires de services aux réfugiés, il n'a jamais cessé d'influer sur l'élaboration des politiques et des lois aux paliers provincial, national et international.

En décembre, nous avons lancé des consultations sur une stratégie en matière de santé mentale, qui nous aidera à mieux répondre aux besoins juridiques souvent intégrés des clients ayant des troubles de santé mentale. Nous nous sommes entretenus avec des experts des secteurs de la santé mentale et de la justice au sujet de notre idée de mettre en place des services communautaires et d'améliorer la capacité des avocats grâce à des partenariats de services interprofessionnels. La réponse que nous avons reçue à ce jour est excellente. Nous nous en inspirons pour améliorer les services existants à la clientèle d'AJO, tout en renforçant l'accès et la capacité pour les clients ayant des troubles mentaux.

En mars, nous avons eu le plaisir d'annoncer que nous renouvelions notre Stratégie de justice applicable aux Autochtones pour une période additionnelle de cinq ans, afin d'améliorer les services d'aide juridique visant à éliminer la surreprésentation des

peuples autochtones dans le système judiciaire. En augmentant les fonds et en établissant des partenariats avec des membres de la communauté autochtone, nous avons pu mieux comprendre comment offrir des services adaptés à leur culture, ainsi que la réalité de l'appréhension existante.

Je mèn voudrais de ne pas souligner que tous nos efforts ne seraient pas possibles sans le travail acharné et le dévouement du personnel d'AJO, des cliniques, des avocats du secteur privé, des étudiants et des bénévoles. Ils partagent tous la détermination d'AJO d'améliorer l'accès à la justice pour les Ontariens et Ontariennes à faible revenu. Leurs commentaires dans le présent rapport annuel en sont le témoignage.

Au nom d'AJO, j'applaudis leur dévouement infatigable envers nos clients.

Robert W. Ward

***Devant le réchauffement du débat public**, Aide juridique Ontario (AJO) est heureuse que le gouvernement provincial l'appuie dans ses efforts de promotion de l'accès à la justice.*

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration d'AJO régit et gère les affaires de l'organisme. Il se compose de personnes nommées par le lieutenant-gouverneur en conseil.

NOM	DÉSIGNATION/ NOMINATION	AVOCAT (OUI/NON)	DATE DU DÉBUT DE LA NOMINATION	DATE DE FIN DU MANDAT
JOHN MCCAMUS, PRÉSIDENT	Ministère du Procureur général	Oui	5 juill. 2007	4 juill. 2016
ALY ALIBHAI	Barreau du Haut-Canada	Oui	25 mai 2004	18 juill. 2015
JAMES MCNEE	Ministère du Procureur général	Non	25 juin 2008	12 sept. 2015
JAMES N. YAKIMOVICH	Ministère du Procureur général	Non	25 juin 2008	14 août 2015
JOHN LISTON	Barreau du Haut-Canada/ Ministère du Procureur général	Non	19 mars 2008	5 juin 2015
MICHELLE HAIGH	Barreau du Haut-Canada	Non	18 avr. 2011	17 avr. 2016
NANCY COOPER	Barreau du Haut-Canada	Oui	18 févr. 2009	17 févr. 2017
TIMOTHY JOHN MURPHY *	Barreau du Haut-Canada	Oui	25 mars 2009	24 mars 2014
W.A. DERRY MILLAR	Ministère du Procureur général	Oui	18 avr. 2011	17 juill. 2016
ROBERT WARD, PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL, MEMBRE D'OFFICE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	Conseil d'administration d'AJO		5 sept. 2006	s.o.

De gauche à droite *Nancy Cooper, John Liston, Aly N. Alibhai, Michelle Haigh, John D. McCamus, Timothy J. Murphy, W.A. Derry Millar, James McNee, James N. Yakimovich, Robert Ward.*

** En ce moment, au bon plaisir du lieutenant-gouverneur*

LES COMITÉS

COMITÉS CONSULTATIFS

Les membres des comités consultatifs d'AJO fournissent des conseils au conseil d'administration d'AJO et soutiennent les processus annuels de planification stratégique et des activités d'AJO.

« Les comités consultatifs sont un moyen précieux pour le conseil d'administration d'AJO d'obtenir des renseignements et des conseils dans des domaines particuliers du droit, précise James McNee, l'agent de liaison d'AJO avec le comité consultatif sur l'immigration et le droit des réfugiés. Je peux affirmer honnêtement qu'à chaque réunion du comité consultatif, j'apprends quelque chose de nouveau, d'intéressant, qui m'aide à mieux comprendre certains aspects. Ces connaissances et ces perspectives sont très utiles pour éclairer les débats du conseil d'administration. »

L'année 2013 a marqué le début d'un nouveau mandat de deux ans pour les membres des comités consultatifs d'AJO, qui se composent de représentants du public et d'avocats inscrits sur les listes d'AJO, dans divers domaines, dont le droit criminel, le droit de la famille et le droit des pauvres.

« En tant qu'avocat spécialisé en droit criminel exerçant en Ontario, je suis parfaitement conscient du rôle essentiel que jouent Aide juridique Ontario et les certificats d'aide juridique dans la bonne administration de notre système de justice, déclare Scott Bergman, membre du comité consultatif sur le droit criminel. Je connais très bien les défis de taille auxquels AJO est confrontée chaque jour dans l'exécution de son mandat. »

Il décrit les réunions des comités consultatifs comme constituant un forum utile aux intervenants pour échanger leurs perspectives et leurs opinions sur ce qu'ils constatent dans leur travail.

Membre du comité consultatif sur le droit de la famille, Leighann Burns est avocate et directrice générale du Harmony House Women's Shelter à Ottawa. Selon elle, « l'accès à des conseils juridiques indépendants est fondamental pour de nombreuses femmes pour qu'elles puissent échapper à des situations violentes. Être membre du comité sur le droit de la famille est un moyen, pour moi, d'assurer que la réalité des femmes et des enfants avec qui nous travaillons demeure aux premières lignes des efforts de planification de la prestation de services de droit de la famille accessibles en Ontario. »

Christina Nimham, avocate des Premières Nations qui travaille dans le domaine du droit de la famille et de la protection de l'enfance, est membre du comité consultatif sur les affaires autochtones. Elle applaudit AJO qui a pris les rênes des efforts en vue de répondre aux besoins des peuples autochtones en Ontario et de comprendre les différences culturelles et les perspectives sociétales des Premières Nations. « Le comité consultatif sur les affaires autochtones d'AJO est un fantastique forum pour échanger des idées, des problèmes et des préoccupations relatives aux affaires autochtones dans la province, explique-t-elle. Bien qu'il y ait une grande différence régionale en Ontario, les débats de notre groupe ont révélé que les problèmes sociétaux des populations autochtones sont remarquablement semblables dans les réserves et hors réserve. »

Les membres des comités siègent pendant deux ans. À la suite du récent processus de renouvellement de l'adhésion aux comités, 50 anciens membres ont renouvelé leur adhésion et 40 nouveaux membres se sont joints à des comités. Aucun comité ne compte moins de trois nouveaux membres et certains comités ont six nouveaux membres.

Parmi les 40 nouveaux membres des comités, on compte :

- 20 nouveaux membres de l'extérieur de Toronto
- 24 nouveaux membres qui sont ni des universitaires, ni des avocats
- 3 nouveaux membres parajuristes
- 3 nouveaux membres bilingues dans des comités autres que le comité sur les services en français
- 2 nouveaux membres autochtones dans des comités autres que le comité sur les affaires autochtones.

COMITÉS RÉGIONAUX

Les comités régionaux entendent les appels des décisions des directeurs régionaux qui ont refusé de délivrer ou annulé un certificat d'aide juridique, et décident également s'il convient ou non de délivrer un certificat dans les dossiers d'appel.

Il existe actuellement neuf comités régionaux ainsi que des comités spéciaux qui sont chargés d'examiner des questions d'immigration et des questions sérieuses en matière criminelle.

POLITIQUES

Des politiques gouvernementales en pleine évolution, des données démographiques changeantes, de nouvelles lois et la conjoncture économique actuelle sont des facteurs, parmi de nombreux autres, qui influent sur la façon dont AJO fournit ses services. Le service des politiques et de la recherche d'AJO examine l'impact que ces changements ont sur les services d'aide juridique afin d'être en mesure de fournir des conseils et des recommandations au comité exécutif de gestion d'AJO et au conseil d'administration sur des questions et orientations stratégiques.

STRATÉGIE DE JUSTICE APPLICABLE AUX AUTOCHTONES

En qualité d'avocate à la tête de la Stratégie de justice applicable aux Autochtones, Fallon Melander maintient un contact continu avec les communautés autochtones, le personnel d'AJO et les prestataires de services pour savoir comment AJO peut améliorer concrètement les services destinés aux clients des Premières Nations, Métis et Inuit.

« J'adore pouvoir expliquer au personnel d'AJO les particularités des Premières Nations, des Métis et des Inuit en Ontario, ainsi que les problèmes d'ordre systémique dans le système de justice que nous essayons de surmonter, précise-t-elle. Je pense que l'éducation est indispensable pour favoriser le changement et pour moi, travailler dans un organisme qui se consacre à l'amélioration de l'accès à la justice est très gratifiant. »

En mars 2014, AJO a annoncé qu'elle finançait cinq autres années de sa Stratégie de justice applicable aux Autochtones, qui vise à améliorer les services d'aide juridique aux peuples autochtones.

STRATÉGIE EN MATIÈRE DE SANTÉ MENTALE

Trop souvent, des clients ayant une maladie mentale ou des dépendances ont des besoins juridiques qui sollicitent tous les aspects du système d'aide juridique. En décembre 2013, AJO a commencé à élaborer une stratégie en matière de santé mentale afin de trouver des moyens de renforcer notre capacité à mieux servir les clients ayant une maladie mentale.

« Diriger l'élaboration de la Stratégie en matière de santé mentale d'AJO a été une expérience formidable, affirme Ryan Fritsch. Nous avons instauré un esprit d'innovation et de transformation. Chacun appuie l'idée qu'il existe de meilleurs moyens de servir, de soutenir et de défendre les droits de nos clients qui ont des troubles de santé mentale et des dépendances. »

Il adore son travail, parce qu'il vise le bien communautaire.

« Des centaines de personnes ont participé aux consultations provinciales d'AJO et le document de discussion a été téléchargé des milliers de fois, précise-t-il. J'ai eu la chance d'entendre une foule d'idées et de perspectives diverses et je suis impressionné par la passion et l'engagement que j'ai décelés. »

À la fin de l'exercice, AJO avait terminé la phase de consultation des intervenants et était passée à l'élaboration d'une stratégie en matière de santé mentale.

Le service des politiques et de la recherche d'AJO examine l'impact que ces changements ont sur les services d'aide juridique *afin d'être en mesure de fournir des conseils et des recommandations au comité exécutif de gestion d'AJO et au conseil d'administration sur des questions et orientations stratégiques.*

BILAN DE L'ANNÉE

AVRIL 2013

- AJO joint ses forces à celles de Support Team for Abuse Response Today (START) du YMCA de Peterborough pour faire en sorte que les appels des clientes de START à la ligne de services téléphoniques sans frais d'AJO sont acheminés au premier rang de la file d'attente afin que les clientes reçoivent une aide et des services immédiatement.

MAI 2013

- AJO commence à offrir des services d'avocats en droit de la famille dans les tribunaux et par sa ligne téléphonique gratuite dans de nombreux palais de justice de la Cour supérieure, afin d'aider un plus grand nombre d'Ontariens à faible revenu dans toute la province.
- Le gouvernement provincial investit 30 millions de dollars dans AJO pour renforcer la capacité des centres de services de droit de la famille et d'autres cliniques juridiques et communautaires dans toute la province, dans le souci de répondre aux besoins des personnes qu'elle sert.
- Un document énonçant l'orientation future de la modernisation de la prestation des services relevant du domaine de pratique des cliniques est préparé. Le document formule les objectifs clés et les principes qui soutiendront l'évolution future du droit des cliniques afin d'assurer le meilleur service à la clientèle possible et des pratiques efficaces par rapport au coût.
- AJO ajoute quatre professionnels en droit de la famille et en droit de l'immigration et des réfugiés aux deux avocats spécialisés en droit criminel qui servent déjà le public à la Rexdale Community Legal Clinic.

JUIN 2013

- AJO lance un projet pilote visant à réduire les coûts et le nombre de demandes de changement d'avocat de la part d'un client qui découlent d'une mauvaise relation entre un avocat et son client.
- Pour répondre au besoin croissant de services en droit de la famille, AJO ouvre un nouveau centre de services de droit de la famille à Welland. Le centre offre aux résidents à faible revenu de la région de Niagara de nombreux services à guichet unique comme des conseils juridiques, de l'aide pour remplir des documents et des services d'avocat de service.

JUILLET 2013

- AJO lance un projet pilote d'une année au Centre francophone de Toronto et à la Rexdale Community Legal Clinic pour fournir des services d'aide juridique à des réfugiés qui n'ont pas d'avocat.

AOÛT 2013

- AJO prolonge son contrat avec Multilingual Community Interpreter Services, de sorte que les clients puissent communiquer dans la langue de leur choix au moyen de la ligne sans frais d'AJO, dans les cliniques juridiques communautaires et les sociétés étudiantes d'aide juridique (SEAJ). Les services multilingues sont offerts gratuitement aux clients, en personne et par téléphone.
- Dans le cadre d'un projet pilote, AJO commence à verser aux avocats en droit des réfugiés jusqu'à 500 $ pour couvrir le coût des transcriptions des audiences devant la Section d'appel des réfugiés.

SEPTEMBRE 2013

- AJO annonce qu'elle investit une enveloppe supplémentaire de fonds provinciaux, d'un montant de 3 millions de dollars, en 2013-2014, pour créer deux nouveaux fonds à la disposition des cliniques juridiques et autres organismes communautaires de l'Ontario.
- AJO commence à délivrer des certificats pour 16 heures, plus les heures de présence au tribunal, à des demandeurs d'asile admissibles qui risquent de perdre leur statut de réfugié aux termes de la Convention ou à des personnes qui ont besoin de protection.

OCTOBRE 2013

- Une clinique de services juridiques en français, située au Centre des services communautaires Vanier, dans l'est d'Ottawa, et un bureau de district d'AJO, à Hamilton-Kitchener commencent à fournir des services d'aide juridique à des réfugiés.
- AJO annonce qu'elle investira 7 millions de dollars de fonds provinciaux de plus en 2013-2014 à l'appui de projets en droit de la famille. Cette enveloppe de 7 millions de dollars représente 70 pour cent des 10 millions de dollars de fonds additionnels qu'AJO reçoit du gouvernement pour 2013-2014, tel qu'annoncé dans le budget de mai 2013.
- AJO commence à rembourser aux avocats inscrits sur ses listes le coût des enregistrements numériques de leurs instances devant la Cour de justice de l'Ontario et la Cour supérieure de justice.

- De nouveaux changements aux règles sur la facturation d'honoraires forfaitaires d'AJO autorisent les avocats à facturer des honoraires forfaitaires si un stagiaire en droit assiste au retrait ou à la suspension, par la Couronne, de toutes les accusations criminelles. Ce changement ne s'applique que si l'avocat a négocié lui-même un retrait ou une suspension des accusations et que la Couronne a accepté par écrit et à l'avance le retrait ou la suspension.

NOVEMBRE 2013

- AJO invite les cliniques juridiques et ses partenaires communautaires à présenter des demandes de subvention du Fonds de transformation des cliniques, dont le budget est d'un million de dollars, et du Fonds de renforcement de la capacité des cliniques juridiques et autres organismes communautaires, dont le budget est de deux millions de dollars.
- AJO commence à consulter les prestataires des services en droit des réfugiés et de l'immigration financés par AJO, au sujet de deux nouvelles normes proposées afin de pouvoir mieux distinguer entre les niveaux appropriés d'expertise et d'expérience requis pour différentes sortes d'affaires.

DECEMBRE 2013

- AJO publie un document énonçant une série de premiers principes et de questions clés qu'AJO estime importantes pour l'élaboration de la Stratégie en matière de santé mentale.

JANVIER 2014

- AJO se joint à des avocats locaux et à des intervenants autochtones pour célébrer l'inauguration d'un tribunal pour Autochtones à Brantford, ville dont la population des Premières Nations est la plus importante du Canada.
- Un avocat salarié d'AJO se rend à la Cour supérieure de justice de Brampton un vendredi sur deux et à l'audience de mise au rôle à la Cour supérieure de justice de Toronto, tous les mercredis. La présence d'un avocat d'AJO dans ces tribunaux s'inscrit dans le cadre d'un projet pilote visant à améliorer l'accès à la justice pour les clients d'AJO et à faciliter l'administration de la justice.
- Le comité sur les cliniques d'AJO accepte un mémoire conjoint d'AJO et de la clinique West Toronto Community Legal Services visant à revenir sur sa décision de 2012 concernant le financement de la clinique. Le comité avait alors décidé de rejeter la demande de financement de la clinique en raison de problèmes liés à la gouvernance et aux pratiques de gestion du personnel et des ressources financières. Cependant, la clinique a réalisé d'importants progrès pour régler les préoccupations qui avaient motivé la décision du comité de rejeter la demande de financement de la clinique. AJO continuera d'appuyer les efforts de la clinique et d'encourager la durabilité de ses améliorations.

FÉVRIER 2014

- Dans le cadre de sa réforme des services aux réfugiés à l'échelle de la province, le bureau de district d'AJO, à Hamilton, accueille une avocate en droit des réfugiés à temps plein, Lily Tekle.
- Sous les auspices d'un nouveau projet pilote destiné à réduire le nombre de parties non représentées dans des affaires de droit de la famille et à améliorer les résultats de ces litiges, AJO prend en charge le coût d'un avocat en droit de la famille pour aider les clients qui choisissent la voie de la médiation et transformer les ententes en des documents exécutoires.
- AJO et le Davenport-Perth Neighbourhood and Community Health Centre adoptent une approche intégrée et holistique pour répondre aux besoins juridiques des clients dans la région de Toronto Ouest, en offrant des services en droit de la famille et de l'immigration au Centre communautaire multiservice à but non lucratif.
- AJO publie *Portrait des besoins juridiques des femmes francophones de l'Ontario*, une étude qu'elle a commandée dans le but de trouver un moyen d'améliorer les services fournis aux femmes francophones en Ontario.

MARS 2014

- AJO annonce le renouvellement pour cinq années supplémentaires de sa Stratégie de justice applicable aux Autochtones, qui améliore les services d'aide juridique dans le but de réduire la surreprésentation des Autochtones dans le système de justice.
- AJO commence à étudier le recours à des équipes interprofessionnelles d'avocats salariés, de parajuristes et d'auxiliaires de l'aide juridique qui collaboreront à la prestation de services de haute qualité dans les bureaux des avocats de service.
- AJO annonce l'élaboration d'un éventail de programmes et services visant à répondre aux besoins juridiques des parties à des litiges de droit de la famille, dans le cadre d'une vaste stratégie à long terme destinée à améliorer l'accès à la justice pour les Ontariens et Ontariennes à faible revenu.
- AJO entreprend la mise en œuvre graduelle d'importants changements provisoires au processus d'évaluation du fondement d'un contrôle judiciaire ou d'un appel devant la Section d'appel des réfugiés (SAR) pour les demandeurs d'asile afin de tenir compte de la rétroaction de la Refugee Lawyers Association et d'autres intervenants.

SERVICES AUX CLIENTS 2013-2014

SERVICES INTÉGRÉS

Souvent, les clients ont des besoins juridiques qui se recoupent. C'est la raison pour laquelle AJO a commencé à offrir des services intégrés à divers endroits.

Le Bureau des services juridiques intégrés d'Ottawa, par exemple, offre aux Ontariens et Ontariennes à faible revenu qui sont admissibles à l'aide juridique un point d'accès unique à de nombreux services d'aide juridique.

« Nous avons l'intention de constituer un guichet unique pour le district, doté d'avocats salariés et d'autres travailleurs juridiques qui peuvent aider les clients qui ont divers problèmes juridiques », explique Nathalie Champagne, directrice générale du district d'Ottawa.

Dans la région du Grand Toronto, AJO offre des services intégrés à la Rexdale Community Clinic et au Davenport-Perth Neighbourhood Community Health Centre.

Alex de Melo, un avocat en droit de la famille qui travaille dans les deux cliniques, précise : « Nous avons de plus en plus de clients avec des handicaps ou des états pathologiques graves qui manquent de ressources. Ils ont donc de la difficulté à avoir accès aux services juridiques centralisés près des tribunaux. »

Il confie se sentir très heureux de pouvoir inspirer confiance aux gens qu'il sert parce que, trop souvent, les gens se sentent privés de leurs droits de représentation dans les instances judiciaires.

Immanuel Lanzaderas, avocat en droit criminel qui travaille sur rotation à la Rexdale Community Clinic, déclare : « En travaillant à la clinique, nous pouvons aider la personne et pas seulement fournir de l'assistance pour une accusation criminelle. Souvent, les personnes qui font l'objet d'une accusation criminelle ont aussi d'autres problèmes liés à leur famille, à leur logement ou autre. Nous pouvons les aider avec leur dossier criminel et les orienter vers les soutiens dont elles ont besoin. »

SERVICES SPÉCIAUX POUR LES VICTIMES DE VIOLENCE FAMILIALE

Les victimes de violence familiale qui ont besoin d'aide immédiate peuvent recevoir gratuitement une consultation de deux heures avec un avocat privé, dans le cadre du programme d'autorisation en situation de violence familiale, qui est offert dans certains refuges et cliniques juridiques communautaires.

En 2013-2014, 10 255 demandes ont été déposées dans lesquelles la violence familiale a été signalée. Sur ce nombre, 8 621 certificats ont été délivrés.

AJO s'est aussi associée à trois centres d'aide aux victimes de violence familiale en offrant aux clients, sans rendez-vous, la possibilité de consulter en priorité des avocats par téléphone :

- Au programme START à Peterborough, AJO a conclu une entente avec un avocat local pour qu'il accepte des appels téléphoniques prioritaires de ces clients
- Au Maggie's Resource Centre à Bancroft, les clients victimes de violence familiale de régions éloignées sont traités en priorité
- Au programme DRIVEN d'Oshawa, un compte Twitter a été créé. AJO aide le centre à mettre sur pied une campagne efficace sur les médias sociaux.

SERVICES TÉLÉPHONIQUES SANS FRAIS

Un appel à la ligne de services sans frais d'AJO donne accès à une foule de renseignements généraux, à des conseils juridiques sommaires et à des formulaires de demande d'aide juridique, dans plus de 200 langues.

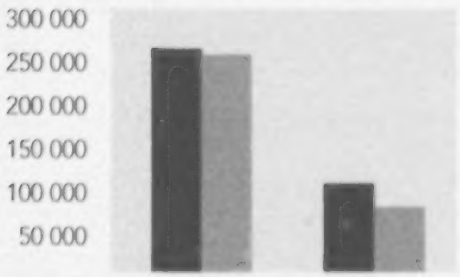
En 2013-2014, la ligne de services sans frais d'AJO a reçu 370 606 appels, une légère baisse par rapport aux 394 567* appels reçus en 2012-2013.

* Note : à la suite d'améliorations apportées aux rapports sur les données, le nombre d'appels reçus en 2012-2013 est différent de celui qui a été indiqué dans le rapport annuel précédent. Le nombre indiqué dans le présent rapport annuel est le nombre exact d'appels reçus.

LES APPELS SONT ORIENTÉS VERS DEUX NIVEAUX :

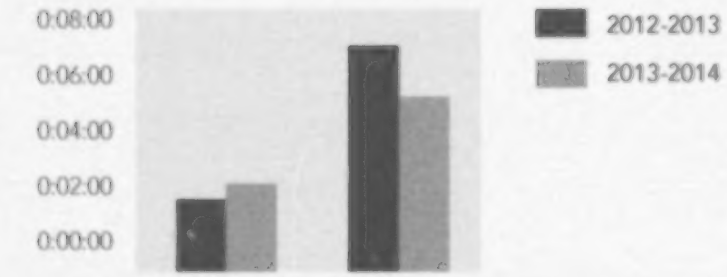
NIVEAU 1	NIVEAU 2
Pour chaque client, l'agent détermine les services qui répondent à ses besoins juridiques ou le redirige vers d'autres programmes.	Les clients subissent une évaluation de leur admissibilité financière, ils reçoivent des renseignements juridiques ou sont orientés vers des avocats salariés d'AJO qui leur donneront des conseils juridiques en droit criminel, en droit de la famille ou en droit de l'immigration. C'est à ce niveau que se font les demandes d'aide juridique.

NOMBRES D'APPELS TRAITÉS



	NIVEAU 1	NIVEAU2
2012-2013	257 778	100 489
2013-2014	251 176	74 902

TEMPS D'ATTENTE MOYEN



	NIVEAU 1	NIVEAU 2
2012-2013	0:01:21	0:06:32
2013-2014	0:01:34	0:04:56

CONSEILS JURIDIQUES SOMMAIRES

Les personnes financièrement admissibles peuvent obtenir une consultation de 20 minutes avec un avocat, par le biais de la ligne de services sans frais d'AJO, pour recevoir des conseils sur des questions de droit criminel, de droit de la famille ou de droit de l'immigration et se préparer à une rencontre en personne avec un avocat de service.

« J'adore mon travail, affirme Cynthia Burrell, avocate salariée du service des conseils juridiques sommaires. J'ai aidé presque 2 000 clients l'année passée et j'ai vraiment l'impression d'avoir fait une différence dans leur vie. »

Elle sent que son travail, qu'il s'agisse d'examiner les options du client, de l'aider à remplir des formulaires, de le préparer à une audience ou de l'encourager à participer à une médiation, réduit le stress dans lequel le client se trouve.

Sa collègue, Nardine Roufaiel, est d'accord et ajoute : « Les avocats-conseils qui donnent des conseils par téléphone ont un avantage de plus à offrir aux clients : le confort! C'est simple, il n'y a aucun obstacle pour le client ».

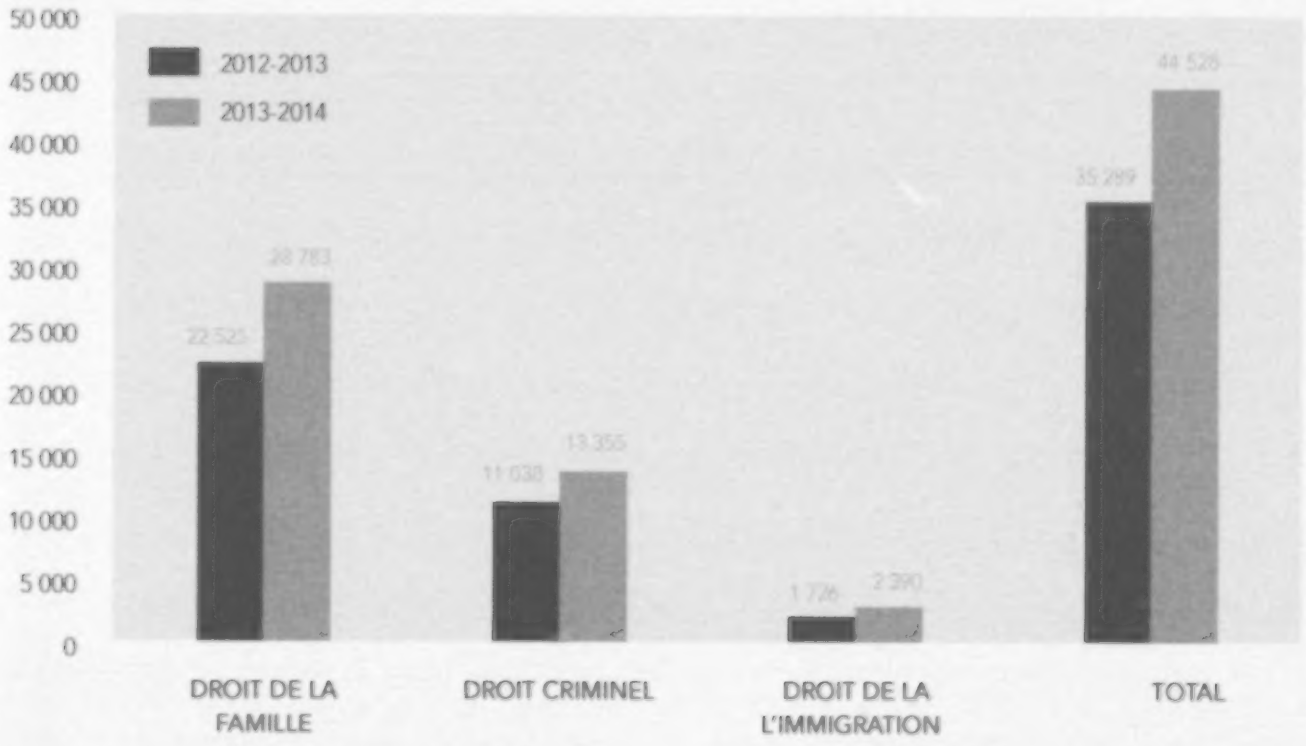
Nardine a fait remarquer que le fait d'orienter des clients dans la bonne direction est sa récompense pour toutes ses années de faculté de droit et de formation annuelle, ce qui est « extrêmement gratifiant ».

Pendant l'exercice financier, le service des conseils juridiques sommaires a maintenu son partenariat avec trois centres d'aide aux victimes de violence familiale et collaboré avec la clinique Éducation juridique communautaire Ontario en vue d'aider les clients et les travailleurs communautaires.

Un webinaire a été produit pour aider les auxiliaires juridiques communautaires à réduire leur stress pendant leur travail auprès de personnes qui ont été arrêtées et qui risquent de faire l'objet d'accusations criminelles. Éducation juridique communautaire Ontario a l'intention de mettre à la disposition des clients aux prises avec des problèmes en matière criminelle ou familiale des outils dont ils ont besoin pour comprendre les étapes du système judiciaire.

CONSEILS JURIDIQUES SOMMAIRES

NOMBRE DE CONSEILS JURIDIQUES SOMMAIRES FOURNIS



LIGNES TÉLÉPHONIQUES SANS FRAIS POUR LES PERSONNES QUI SONT INCARCÉRÉES DEPUIS PEU

AJO finance des services téléphoniques pour les personnes qui ont été arrêtées ou détenues.

Par le biais du service téléphonique d'avocats de service Brydges, ouvert 24 h sur 24, 7 jours sur 7, tout adulte âgé de 18 ans et plus qui est détenu ou arrêté par un organisme d'application de la loi peut obtenir des conseils juridiques rapidement, qu'il soit ou non admissible à l'aide juridique.

Plus de 60 000 personnes par année utilisent les services de la Ligne Brydges en Ontario.

Ce service a pris naissance en 1990, lorsque la Cour suprême a déclaré, dans l'arrêt R. c. Brydges, que la police avait l'obligation, aux termes du paragraphe 10 b) de la Charte des droits et libertés, d'informer toutes les personnes arrêtées ou détenues de l'existence des services d'avocats de service et des régimes d'aide juridique. Conformément à cette exigence, le service d'avocats de service Brydges a été établi.

AJO soutient également une ligne d'information gratuite sur le programme de déjudiciarisation pour les adolescents (de 17 ans ou moins) accusés d'un acte criminel non violent et leurs parents. En appelant la ligne, ils peuvent obtenir des renseignements sur le système de justice criminelle, ainsi que sur les programmes permettant aux jeunes d'éviter la prison. Cette ligne d'information propose depuis récemment des services en français.

PARAJURISTES

Pendant l'exercice, AJO a commencé à étudier la possibilité de mettre sur pied des équipes interprofessionnelles composées d'avocats salariés, de parajuristes et d'auxiliaires de l'aide juridique qui peuvent travailler ensemble pour fournir des services de haute qualité. Dans le cadre de cette étude, AJO établiera des pratiques prometteuses, qui permettront aux équipes de fournir de meilleurs services adaptés aux besoins des clients locaux.

Amanda Bitton, parajuriste titulaire d'un permis, travaille à temps plein au Rexdale Community Legal Centre, pour aider les demandeurs d'asile. Elle fait partie d'un projet pilote d'AJO qui encourage le recours à des parajuristes si les circonstances s'y prêtent.

Elle affirme qu'en tant que professionnelle réglementée qui doit satisfaire aux exigences de permis du Barreau du Haut-Canada, elle est heureuse de montrer que, grâce à son expérience, sa formation et ses valeurs éthiques, elle procure aux clients des services de haute qualité.

« Les enjeux sont importants pour moi parce que tout le monde m'observe, précise-t-elle. Mais ils le sont encore plus pour mes clients. »

Elle ajoute : « Il y a des situations où seul un avocat peut faire le travail. Toutefois, dans les cas où un parajuriste peut faire le même travail, nous sommes une solution de rechange moins coûteuse. Ici, à Rexdale, je peux fournir des services juridiques de qualité, dans les limites de mes compétences, auprès de réfugiés dont la vie dépend d'une utilisation judicieuse des ressources et de la justice. »

SERVICES AU TRIBUNAL

Si vous avez besoin d'aide au palais de justice, il existe plusieurs ressources qui vous orienteront vers le service approprié avant de contacter un avocat de service. Ces ressources qui ne sont pas des avocats permettent aux avocats de service de consacrer plus de temps aux clients et de faciliter le règlement des différends.

AUXILIAIRES DE L'AIDE JURIDIQUE

L'auxiliaire de l'aide juridique autochtone Sondra Gilbert a pu observer de ses propres yeux les obstacles que rencontrent les parties tout au long du processus judiciaire.

Elle aide des avocats autochtones qui fournissent des conseils pour des affaires de droit de la famille et de droit criminel aux membres des trois Premières Nations du comté de Lambton.

Les auxiliaires de l'aide juridique peuvent aider les clients à :

- Remplir des demandes de certificat en personne
- Contacter des cautions
- Ajourner des dossiers aux audiences de première comparution.

« En tant qu'auxiliaire de l'aide juridique, je peux aider concrètement les gens à remplir des formulaires et à s'y retrouver dans le système judiciaire », explique Sondra.

En 2013-2014, les auxiliaires de l'aide juridique ont fourni 105 239 services à des clients, soit une augmentation par rapport aux 101 713 services fournis l'année précédente.

NOMBRE DE PERSONNES QUI UTILISENT LES SERVICES BRYDGES :

60 000

NOMBRE DE MESURES D'ASSISTANCE FOURNIES PAR LES AUXILIAIRES DE L'AIDE JURIDIQUE :

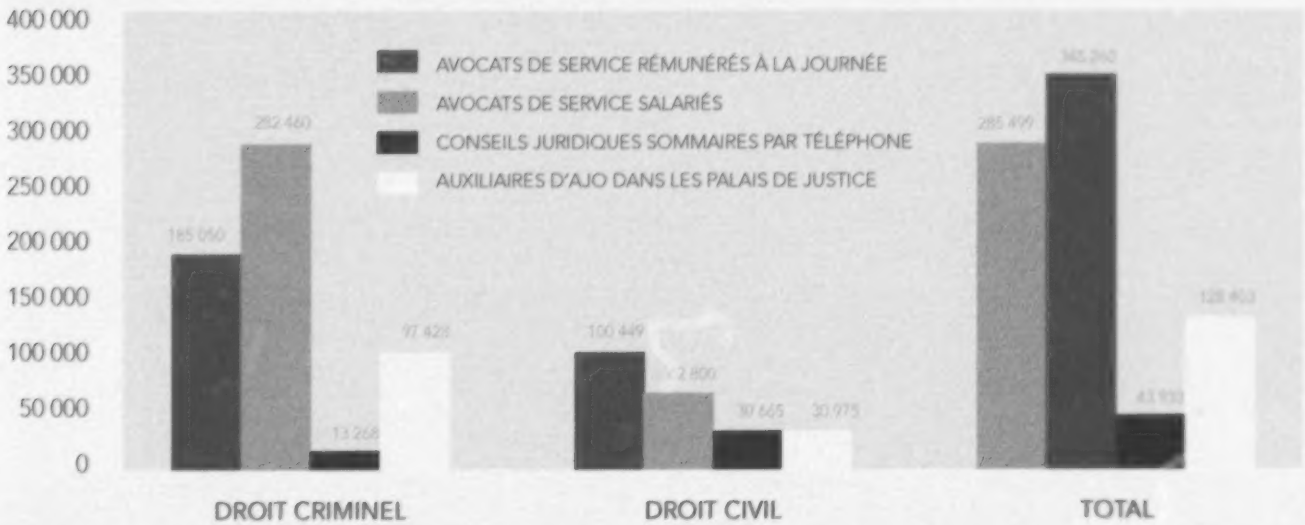
105 239

CONSEILS JURIDIQUES SOMMAIRES

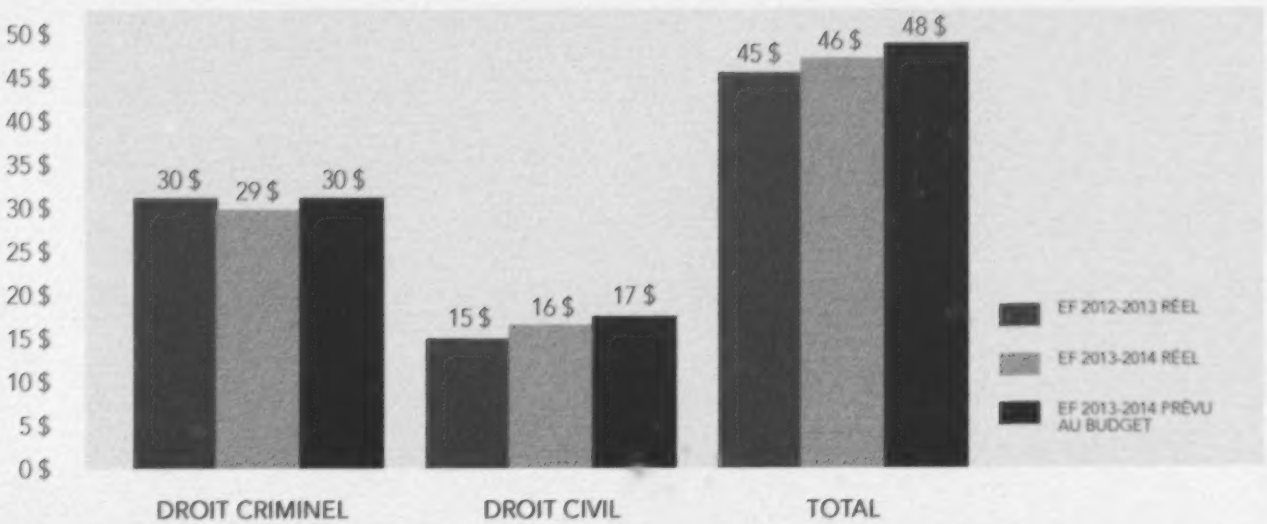
SERVICES DES AVOCATS DE SERVICE

Les avocats de service sont des avocats qui peuvent rapidement évaluer les problèmes juridiques d'un client et prodiguer des conseils, des renseignements et des services de représentation à une personne qui serait autrement sans représentant dans la salle d'audience. AJO fournit des services d'avocat de service dans la plupart des palais de justice de l'Ontario, dont plus de 30 palais de justice éloignés ou accessibles par avion.

NOMBRE DE PERSONNES QUI ONT REÇUS LES SERVICES DES AVOCATS DE SERVICE PAR DOMAINE DU DROIT EN 2013-2014



COMPARAISON DES COÛTS DU PROGRAMME D'AVOCATS DE SERVICE PAR DOMAINE DU DROIT DU DÉBUT DE L'EXERCICE ENTRE 2013-2014 ET 2012-2013



La baisse du nombre de mesures d'intervention fournies par des avocats de service s'explique par la baisse du nombre d'audiences dans les tribunaux et les progrès continus de la stratégie Justice juste-à-temps, qui a permis de réduire le nombre d'ajournements. En outre, les auxiliaires de l'aide juridique d'AJO, dans les palais de justice, secondent les avocats de service en fournissant eux-mêmes certains services sous supervision adéquate, de sorte que les avocats rémunérés à la journée et les avocats salariés d'AJO peuvent se consacrer à d'autres tâches.

MESURES D'INTERVENTION QUI ABOUTISSENT À UNE DÉCISION DE RÈGLEMENT

Ces mesures font avancer l'affaire vers un règlement.
Les services décisionnels en matière civile ou familiale sont notamment les suivants :

- Plaider des motions, des requêtes et des ajournements
- Obtenir des ordonnances sur consentement
- Appuyer des instances d'exécution
- Appuyer des audiences entre les ressorts
- Mener des instances de soins et garde temporaires et des révisions de statut en vertu de la Loi sur les services à l'enfance et à la famille
- Mener des instances de libération conditionnelle ou des instances disciplinaires.

Au cours de 2013-2014, les avocats de service en droit de la famille ont fourni 29 380 mesures d'intervention qui aboutissent à une décision de règlement.

Exemples de ces mesures en matière criminelle :

- Procès
- Retrait d'accusations
- Plaidoyers de culpabilité, plaidoiries relatives à la peine
- Instance en matière de mise en liberté provisoire par voie judiciaire
- Déjudiciarisation/sanctions extrajudiciaires
- Engagement de ne pas troubler l'ordre public/engagement
- Audiences en vue d'obtenir une ordonnance
- Révisions de peine
- Appels de novo.

Les avocats de service en matière criminelle ont fourni 90 506 mesures d'intervention qui aboutissent à une décision de règlement en 2013-2014.

NOMBRE DE MESURES D'INTERVENTION FOURNIES EN DROIT DE LA FAMILLE :

29 380

NOMBRE DE MESURES D'INTERVENTION FOURNIES EN DROIT CRIMINEL :

90 506

CONSEILS JURIDIQUES SOMMAIRES

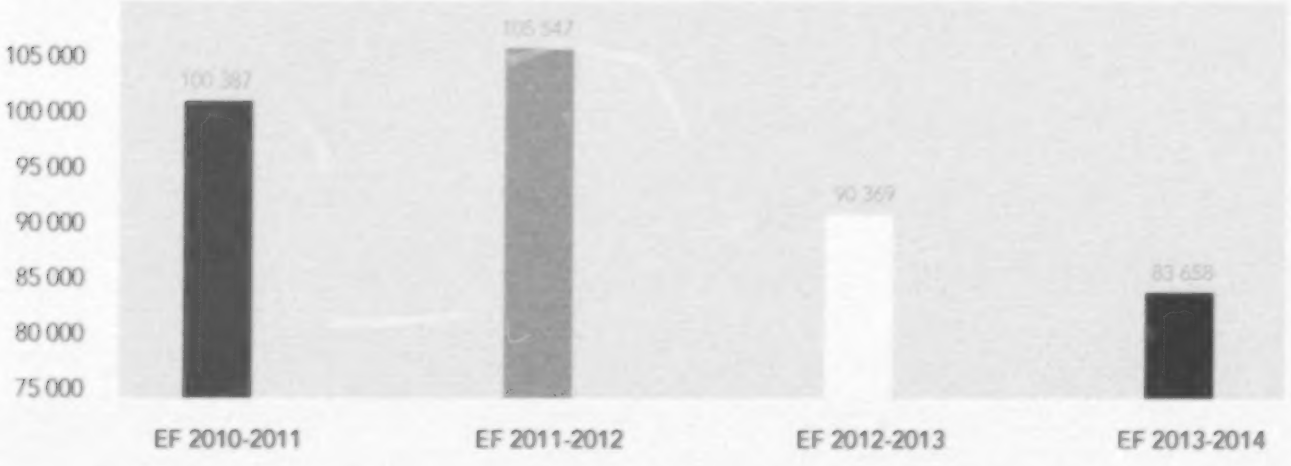
CERTIFICATS : REPRÉSENTATION PAR UN AVOCAT DU SECTEUR PRIVÉ

Les clients financièrement admissibles qui ont des affaires juridiques dont s'occupe AJO peuvent demander un certificat d'aide juridique qui couvre les honoraires d'un avocat pour un certain nombre d'heures de travail.

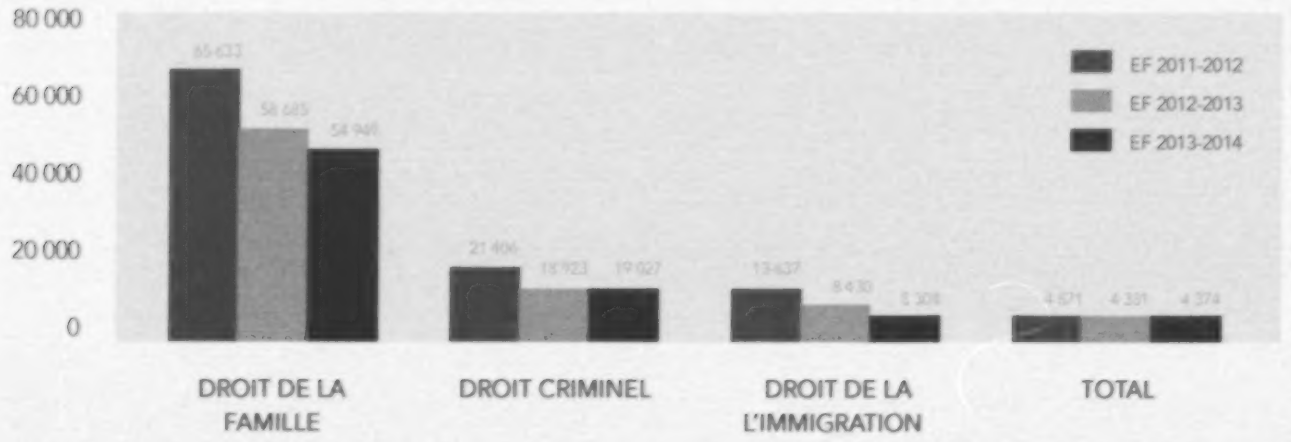
AJO est fière de coopérer avec plus de 3 600 avocats du secteur privé de toute la province qui acceptent des certificats d'aide juridique et contribuent à faciliter l'accès à la justice pour les Ontariens et Ontariennes à faible revenu.

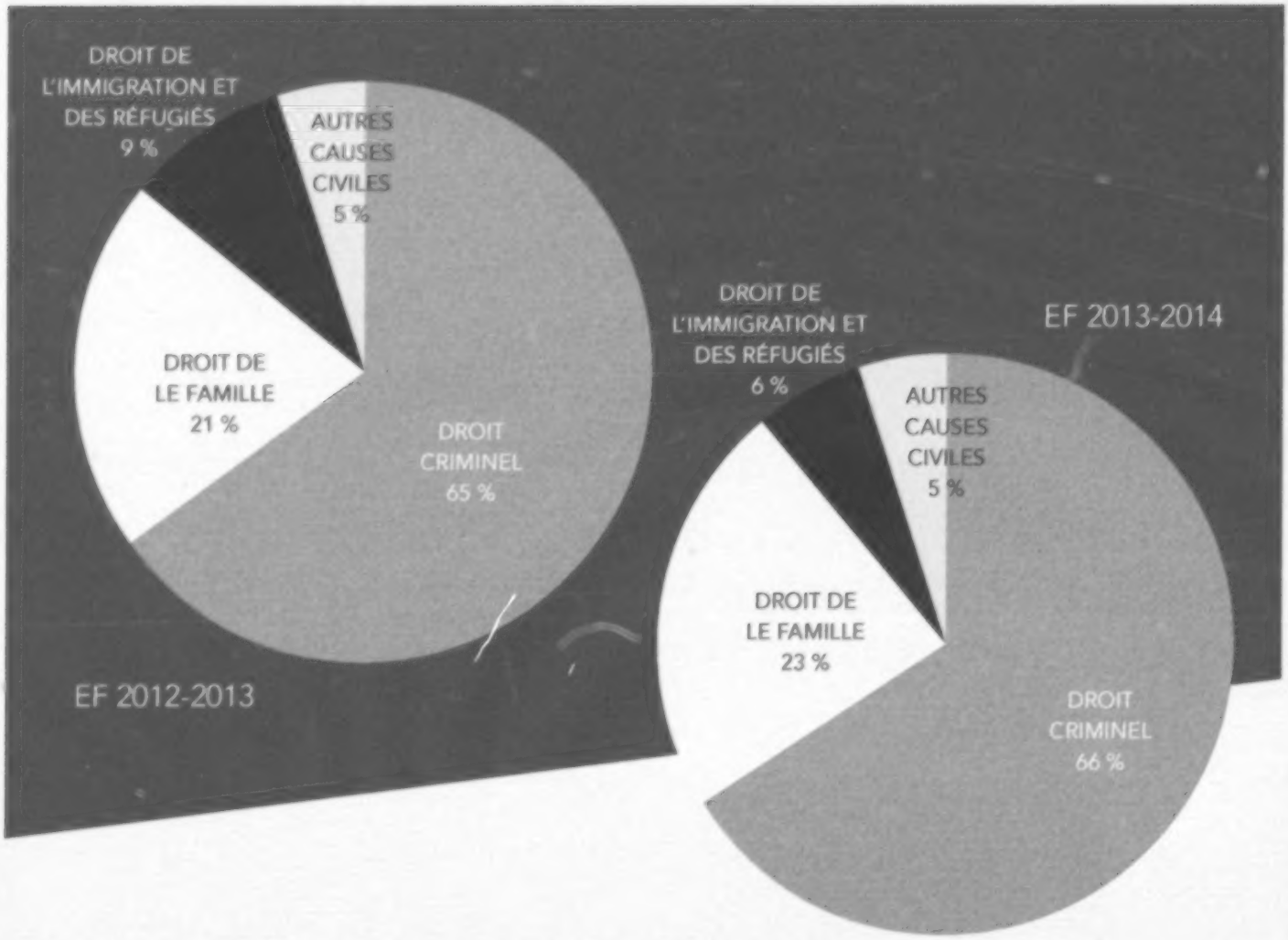
NOMBRE DE CERTIFICATS DÉLIVRÉS

La baisse du nombre de certificats délivrés s'explique par les changements dans la demande de services juridiques et l'existence d'un plus grand nombre de services d'aide juridique de rechange.

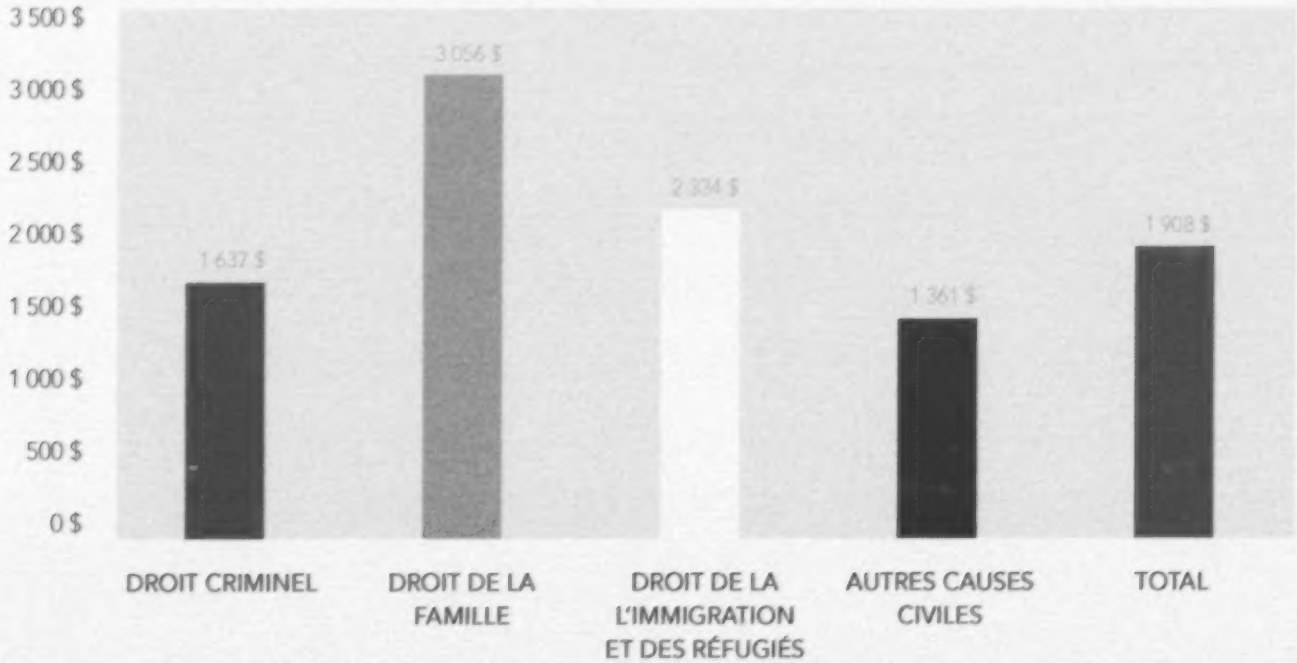


CERTIFICATS DÉLIVRÉS PAR DOMAINE DU DROIT





COÛT MOYEN DES CERTIFICATS PAR DOMAINE DU DROIT - EF 2013-2014



SERVICES EN DROIT DE LA FAMILLE

CENTRES DE SERVICES DE DROIT DE LA FAMILLE

Au centre de services de droit de la famille à North York, l'avocate salariée Paula McGirr se spécialise dans la représentation de survivants de violence familiale dans des dossiers de protection de l'enfance et de violence familiale.

Malgré son emploi du temps chargé, elle trouve son travail très gratifiant.

« Quand mes clients viennent me voir, ils sont des victimes, mais très souvent, ils repartent en survivants, en ayant repris espoir que leur vie peut s'arranger », explique Paula.

Outre le centre de services de droit de la famille à North York, AJO a également des centres à Toronto, Newmarket, Brampton, Chatham, Sarnia et Windsor.

Dans ces centres, les clients admissibles peuvent obtenir divers services, dont les suivants :

- De l'aide relative aux documents
- Des renvois à des avocats-conseils
- Des services de représentation complets par un avocat salarié dans des affaires de droit de la famille
- S'ils y sont admissibles, un renvoi à un avocat du secteur privé qui accepte des certificats d'aide juridique
- Des séances de médiation et des conférences en vue d'un règlement
- Des renvois vers d'autres organismes de services sociaux
- Des demandes de certificat dans des cas de violence familiale graves, de protection de l'enfance ou d'affaires complexes de droit de la famille.

Au cours de l'exercice financier, environ 35 111 clients ont reçu de l'aide dans ces centres.

NOMBRE DE CLIENTS AIDÉS EN 2013-2014 :

35 111

SERVICES DE MÉDIATION

Des services de médiation et de conférence en vue d'un règlement amiable sont offerts gratuitement aux clients financièrement admissibles qui désirent régler certaines questions en dehors des tribunaux, comme des pensions alimentaires pour les enfants, la garde et le droit de visite aux enfants. « L'avantage réel de ces solutions est une communication améliorée, affirme la médiatrice en droit de la famille, Trish Thomas. La médiation permet d'atténuer l'émotion entre les parties, car les parties parviennent à se calmer. »

Trish souligne que les médiateurs ne prennent aucune décision pour les parties. Ils aident plutôt les parties à se concentrer sur ce qui est dans l'intérêt véritable des enfants et à transformer leur relation de couple passée en une relation de coparentage.

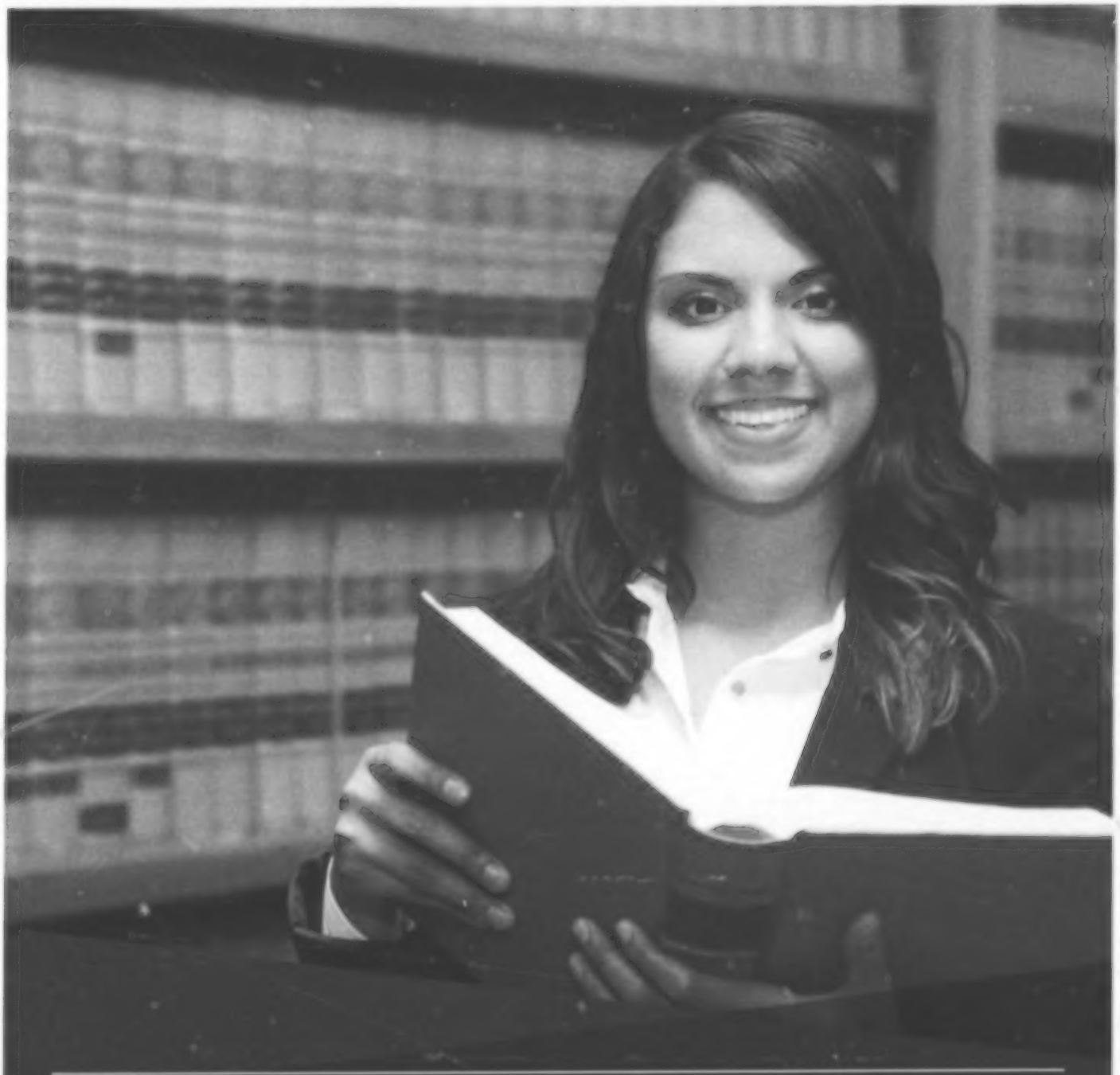
Les services de médiation sont efficaces pour les familles qui souhaitent coopérer, avec l'aide d'un tiers neutre, à l'élaboration d'un plan de parentage adapté à leurs besoins, qu'un avocat de service mettra sous la forme d'une entente exécutoire.

En 2013-2014, il y a eu 574 dossiers de médiation ouverts. En février, AJO a lancé un projet pilote, visant à défrayer les honoraires d'un avocat en droit de la famille pour assister les clients qui choisissent la voie de la médiation et pour transformer leur entente en un document exécutoire. À la fin de l'exercice financier, 100 renvois avaient déjà été effectués au programme de conseils juridiques indépendants.

Ce projet a pour objectif de réduire le nombre de plaideurs en droit de la famille non représentés. C'était l'un de nombreux projets qu'a entrepris AJO grâce au financement additionnel de 30 millions de dollars, sur une période de trois ans, que le gouvernement provincial lui a octroyée.

CENTRES D'INFORMATION SUR LE DROIT DE LA FAMILLE

Les clients peuvent consulter gratuitement des avocats dans les centres d'information sur le droit de la famille (CIDF) — situés dans la plupart des cours de la famille — au sujet de questions de droit de la famille et de documents juridiques. Au cours de l'exercice 2013-2014, les avocats de service des CIDF ont fourni 71 505 mesures d'assistance.



Les médiateurs ne prennent aucune décision pour les parties. *Ils aident plutôt les parties à se concentrer sur ce qui est dans l'intérêt véritable des enfants et à transformer leur relation de couple passée en une relation de coparentage.*

CLINIQUES COMMUNAUTAIRES ET SPÉCIALISÉES

La province est dotée de 76 cliniques juridiques communautaires, qui fournissent des services à des clients à faible revenu se trouvant aux prises avec diverses sortes de problèmes juridiques, dont les suivants :

- Expulsion
- Manque de réparations dans un logement
- Violation des droits des locataires
- Problèmes liés au droit à des soutiens de l'emploi
- Violations des droits de la personne
- Blessures causées par un acte criminel
- Questions liées à la protection des consommateurs
- Immigration
- Problèmes dans le lieu de travail, découlant d'un emploi précaire, de violations de la loi sur les normes d'emploi, de l'assurance-emploi, de menaces à la sécurité au travail et d'un congédiement injustifié.

Même si les cliniques fournissent ces services depuis le début des années 1970, l'Association des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario (ACJCO) a déclaré, dans son rapport de 2009 : « L'Ontario a considérablement changé depuis les premières années du système des cliniques. Le volume, la diversité et la complexité des causes augmentent parallèlement à l'évolution de la société ontarienne. Aujourd'hui, les clients consultent des cliniques pour plus d'un problème juridique, qui se rapportent par exemple au logement, à l'aide sociale, au lieu de travail ou à l'immigration. À cette réalité s'ajoutent les conséquences de l'écart toujours croissant entre les riches et les pauvres et d'une inégalité persistante. En bref, les exigences qui pèsent sur les cliniques juridiques communautaires sont plus lourdes que jamais. Le système des cliniques veille à ce que les Ontariens et Ontariennes qui sont dans le besoin ne soient pas relégués en marge de la société. Aujourd'hui, plus que jamais, la société a un besoin urgent du travail des cliniques communautaires ».

Pour continuer à fournir ce service essentiel aux clients à faible revenu, dans cet environnement de plus en plus complexe et exigeant, AJO travaille en collaboration avec les cliniques pour assurer que ces services continuent d'une façon efficace par rapport aux coûts, efficiente, durable et de haute qualité.

En 2013-2014, le programme des cliniques a reçu 75,5 millions de dollars de financement d'AJO, une augmentation de 3,2 millions de dollars par rapport à 2012-2013. Les fonds additionnels sont investis dans de nouveaux projets qui aideront les cliniques à améliorer les services et moderniser leurs opérations. Grâce à ces fonds, les cliniques ont commencé à évaluer les besoins des clients par région et cherchent des moyens d'intégrer les services plus efficacement, notamment en examinant la possibilité de coordonner les services d'accueil, de faire partager aux cliniques des locaux, d'intégrer les activités administratives et de fusionner des cliniques. L'objectif de ces projets est de réaliser des économies qui peuvent être réinvesties dans des services aux clients.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

En mai 2013, AJO a publié un document intitulé *Orientation stratégique de la prestation des services qui relèvent du domaine de pratique des cliniques*.

Le document décrit quatre objectifs principaux :

- Étendre l'accès à la justice et assurer un accès juste et égal aux services juridiques des cliniques dans l'ensemble de la province
- Fournir un continuum de services axés sur les clients de haute qualité et offrant un bon rapport qualité-prix et promouvoir l'innovation
- Satisfaire aux normes les plus élevées en matière d'administration publique en Ontario, y compris les normes les plus élevées en matière de transparence et d'obligation de rendre des comptes
- Fournir davantage de services et de plus haute qualité avec moins de ressources.

Les cliniques, comme l'indique le document stratégique de l'ACJCO, conviennent également qu'un changement est nécessaire.

« Les cliniques juridiques communautaires ont travaillé ensemble à la mise au point d'un plan qui établit des services efficaces et de la plus haute qualité possible à une époque où les ressources publiques s'amenuisent, explique Trudy McCormick, coprésidente du conseil de l'ACJCO. L'innovation dans la prestation des services est urgente. Notre plan stratégique intègre l'innovation à l'expansion de services juridiques communautaires, holistiques et efficaces par rapport au coût qui servent les membres vulnérables de la société. »

Les cliniques ont adopté une approche régionale de la transformation et AJO soutient leurs projets par l'octroi de fonds provenant du ministère du Procureur général.

RGT

Dix-sept cliniques juridiques communautaires de la région du Grand Toronto travaillent ensemble pour déterminer ce que deviendrait la RGT si elles concevaient un nouveau modèle de prestation des services aux clients à faible revenu.

AJO s'est engagée à respecter un accord-cadre qui prévoit un financement stable pour les deux prochaines années, pendant que les cliniques élaborent de nouveaux modèles de prestation des services.

CLINIQUES SPÉCIALISÉES

Des cliniques spécialisées fournissent des conseils juridiques spécialisés à des clients, à des cliniques communautaires et au secteur de la justice sociale dans divers domaines, comme les droits des travailleurs, les handicaps, le logement, l'environnement, la justice pour les enfants et les adolescents et la sécurité du revenu. Ces cliniques examinent la possibilité de partager des locaux, ce qui permettrait aux cliniques de cerner des opportunités synergiques et de réaliser des économies administratives qui pourront être réinvesties dans des services directs aux clients.

LE RESTE DE LA PROVINCE

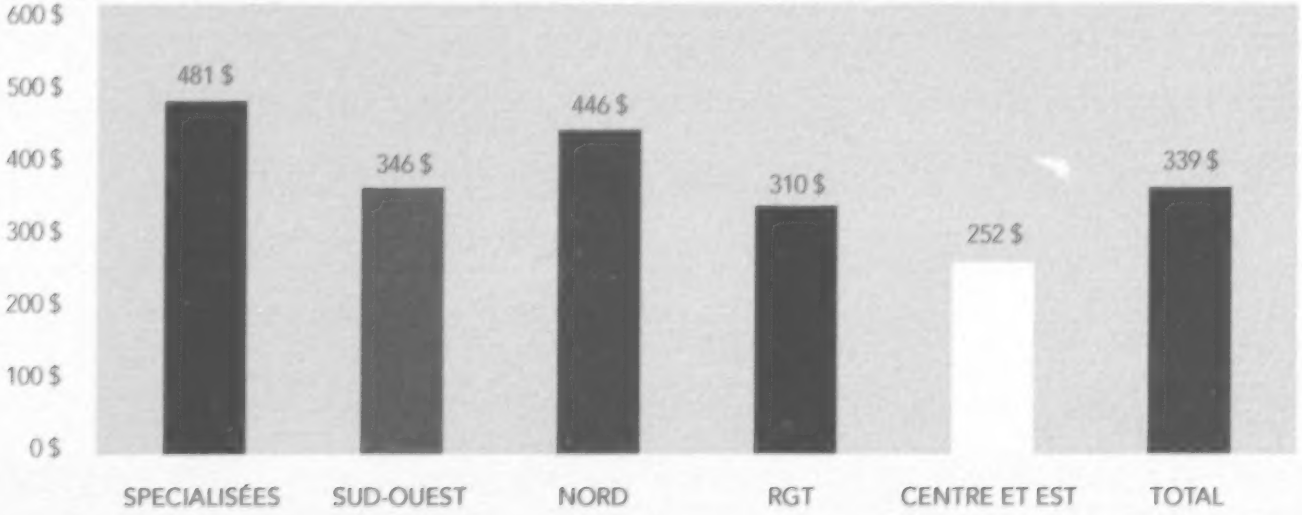
Dans le reste de la province, trois grands projets sont mis en œuvre par des cliniques, dans les régions du Nord, du Centre et de l'Est d'AJO, ainsi que dans des cliniques de la région du Sud-Ouest. Ces projets visent notamment des évaluations approfondies des besoins, pour que les régions puissent prendre des décisions fondées sur les preuves au sujet des modèles de prestation des services.

Dossiers actifs des cliniques

CLINIQUES	Nombre de dossiers actifs 2012-2013	Nombre de dossiers actifs 2013-2014
SPÉCIALISÉES	25 992	29 969
SUD-OUEST	42 460	41 103
NORD	18 929	18 171
RGT	60 977	66 072
CENTRE ET DE L'EST	54 032	52 704
TOTAL	202 390	208 019
COÛT TOTAL (000 $)	66 664 $	70 494 $
COÛT PAR DOSSIER ACTIF	329 $	339 $

COÛT D'UN DOSSIER ACTIF

Plusieurs facteurs influent sur le coût d'un dossier, dont la durée et la complexité du cas et les besoins du client.



La fusion des activités administratives, comme la technologie de l'information, la gestion des ressources humaines et la gestion des installations, pourrait réduire considérablement les structures de coûts administratifs et libérer des ressources qui seront consacrées aux services directs aux clients.

Les trois projets régionaux bénéficieront également des résultats de trois importants projets de renforcement de la capacité, destinés à mettre au point des modèles innovants de prestation des services pour les communautés rurales et les communautés éloignées, des services holistiques complets et un modèle de collecte de données et de sélection qui fait appel à la technologie, aux partenaires de service et à des soutiens par les pairs.

CLINIQUES QUI PARTICIPENT AU PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS D'AJO

Clinique juridique Stormont, Dundas et Glengarry

Il a été établi que la clinique avait rempli toutes les conditions nécessaires pour être retirée du processus de règlement des différends. Un avis a été envoyé au conseil d'administration de la clinique pour l'informer que la clinique avait été retirée du processus à compter du 4 mars 2014.

African-Canadian Legal Clinic

La clinique a dû participer au processus de règlement des différends d'AJO de niveau 2, en raison de préoccupations concernant la gestion financière et la gouvernance du conseil de la clinique.

Le comité des cliniques du conseil d'administration d'AJO va examiner la question de savoir s'il y a lieu d'invoquer une intervention réparatrice conformément au niveau 3 du processus de règlement des différends.

West Toronto Community Legal Services

Le 20 juin 2014, le comité des cliniques a accepté une proposition conjointe d'AJO et de West Toronto Community Legal Clinic (WTCLS) et décidé de revenir sur sa décision du 12 octobre 2012, qui refusait la demande de fonds de WTCLS. Aux termes de la décision du comité des cliniques, AJO doit continuer à surveiller WTCLS pendant six mois, jusqu'au 30 juin 2014. Le comité des cliniques a également approuvé les conditions de l'entente-cadre de règlement des différends entre AJO et WTCLS, qui énonce les conditions que la clinique doit remplir pour être retirée du processus de règlement des différends.

L'entente-cadre prévoit que le Bureau de l'assurance de la qualité d'AJO et son Unité de la vérification interne doivent mener une évaluation de la clinique. La disposition relative à l'évaluation est la suivante :

À la suite de la recommandation contenue dans le rapport du Bureau de l'assurance de la qualité d'AJO et de l'Unité de vérification interne de janvier 2014, AJO examinera les progrès réalisés par la clinique et la durabilité des améliorations constatées lors de la vérification au plus tard le 30 juin 2014. La clinique devra également présenter un rapport d'auto-examen et AJO pourrait exiger la tenue de toute vérification qu'elle estimerait nécessaire.

SOCIÉTÉS ÉTUDIANTES D'AIDE JURIDIQUE

Dans six facultés de droit de l'Ontario, des équipes d'étudiants en droit bénévoles fournissent des renseignements et des conseils juridiques, ainsi que des services de représentation, à des Ontariens et Ontariennes à faible revenu qui ne peuvent pas payer un avocat.

Supervisées par des avocats et financées par AJO, ces sociétés étudiantes d'aide juridique (SEAJ) se trouvent dans les universités suivantes :

- Université Queen – Queen's Legal Aid
- Université d'Ottawa – Clinique juridique communautaire
- Université de Toronto – Downtown Legal Services
- Osgoode Hall Law School, Université York – Community and Legal Aid Services Program (CLASP)
- Université Western – Community Legal Services
- Université de Windsor – Community Legal Aid.

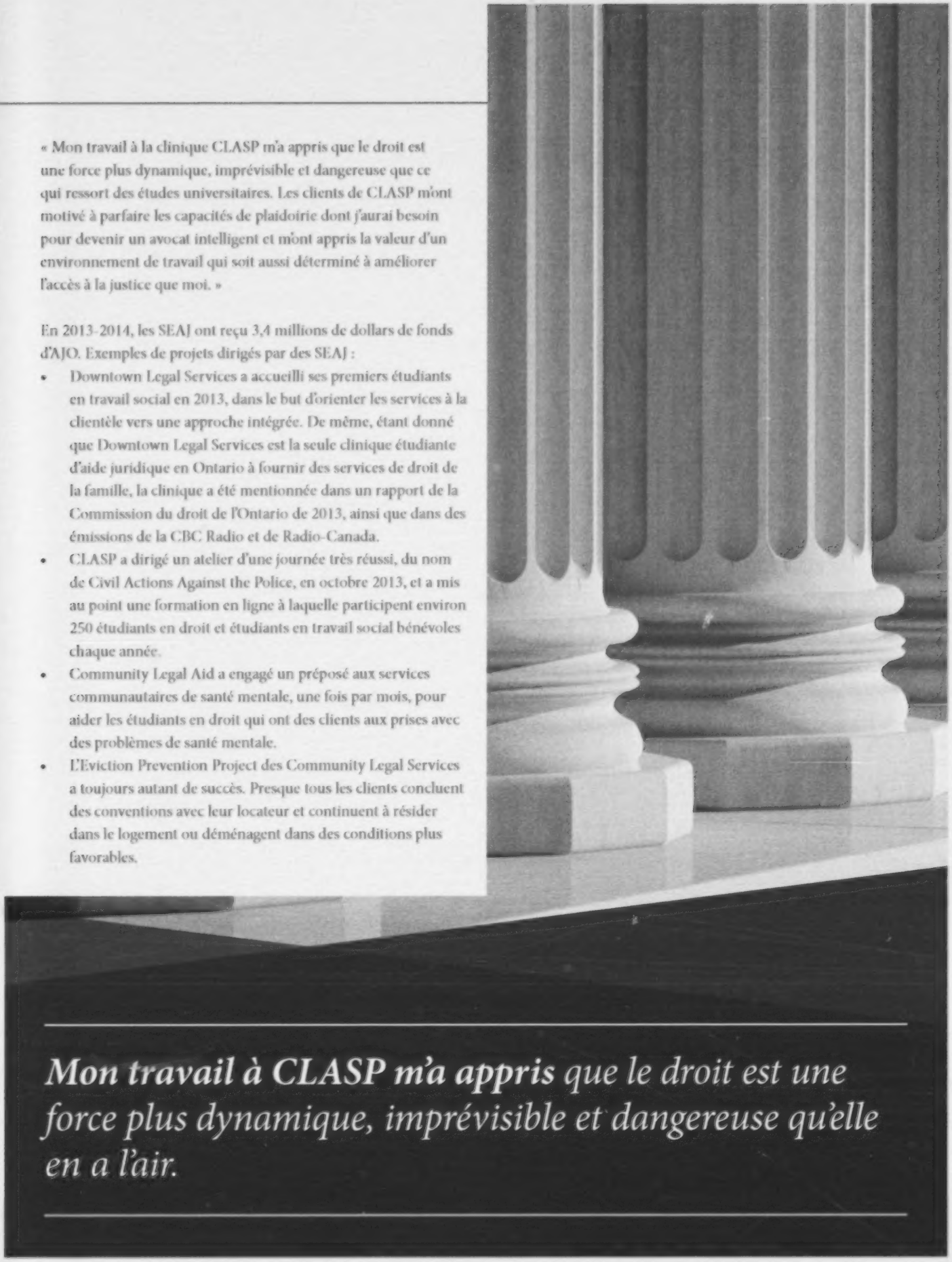
Au Community and Legal Aid Services Program (CLASP), le dirigeant de la division, Juan De Villa, fait observer ce qui suit : « Lorsque j'aurais terminé mes études de droit, j'aurais travaillé pour le CLASP, à différents postes, chaque année de mes études à Osgoode. À part les services précieux que la clinique fournit au public, ses clients et elle m'ont ouvert les yeux sur les conséquences du droit pour les diverses communautés et je sais maintenant comment je veux exercer le droit à l'avenir. »

Toby Samson, un autre dirigeant de division, est d'accord :

« Mon travail à la clinique CLASP m'a appris que le droit est une force plus dynamique, imprévisible et dangereuse que ce qui ressort des études universitaires. Les clients de CLASP m'ont motivé à parfaire les capacités de plaidoirie dont j'aurai besoin pour devenir un avocat intelligent et m'ont appris la valeur d'un environnement de travail qui soit aussi déterminé à améliorer l'accès à la justice que moi. »

En 2013-2014, les SEAJ ont reçu 3,4 millions de dollars de fonds d'AJO. Exemples de projets dirigés par des SEAJ :

- Downtown Legal Services a accueilli ses premiers étudiants en travail social en 2013, dans le but d'orienter les services à la clientèle vers une approche intégrée. De même, étant donné que Downtown Legal Services est la seule clinique étudiante d'aide juridique en Ontario à fournir des services de droit de la famille, la clinique a été mentionnée dans un rapport de la Commission du droit de l'Ontario de 2013, ainsi que dans des émissions de la CBC Radio et de Radio-Canada.
- CLASP a dirigé un atelier d'une journée très réussi, du nom de Civil Actions Against the Police, en octobre 2013, et a mis au point une formation en ligne à laquelle participent environ 250 étudiants en droit et étudiants en travail social bénévoles chaque année.
- Community Legal Aid a engagé un préposé aux services communautaires de santé mentale, une fois par mois, pour aider les étudiants en droit qui ont des clients aux prises avec des problèmes de santé mentale.
- L'Eviction Prevention Project des Community Legal Services a toujours autant de succès. Presque tous les clients concluent des conventions avec leur locateur et continuent à résider dans le logement ou déménagent dans des conditions plus favorables.



***Mon travail à CLASP m'a appris** que le droit est une force plus dynamique, imprévisible et dangereuse qu'elle en a l'air.*

BUREAU DU DROIT DES RÉFUGIÉS

BUREAU DU DROIT DES RÉFUGIÉS

L'auxiliaire juridique communautaire Virginia Wilson admire chaque jour la persévérance, la résilience et la force des auteurs d'une demande d'asile qui sollicitent l'aide du Bureau du droit des réfugiés d'AJO.

« Je travaille directement avec des clients exceptionnellement vulnérables, dont des femmes en détention, des survivants de violence et de traumatisme, ainsi que des personnes qui ont de graves problèmes de santé mentale ou de dépendance », explique-t-elle.

Virginia fait partie d'une équipe interdisciplinaire composée d'avocats, de parajuristes, d'auxiliaires juridiques communautaires, d'auxiliaires de l'aide juridique et de techniciens juridiques, qui fournissent de l'aide à des requérants admissibles concernant des demandes d'asile, des contrôles de détention, des demandes d'évaluation des risques, des demandes fondées sur des motifs d'ordre humanitaire et des demandes à la Cour fédérale, dont des demandes de sursis à l'exécution d'une mesure de renvoi.

***Je travaille directement avec des clients exceptionnellement vulnérables**, dont des femmes en détention, des survivants de violence et de traumatisme, ainsi que des personnes qui ont de graves problèmes de santé mentale ou de dépendance.*

Voici certaines des réalisations du Bureau du droit des réfugiés au cours de 2013-2014 :

- Il est intervenu au nom de l'Association canadienne des avocats et avocates en droit des réfugiés, à la Cour suprême du Canada, dans l'affaire Hernandez Febles, au sujet de la définition et de l'étendue de l'exclusion de particuliers de la protection relative au statut de réfugié en raison d'allégations de « crimes graves de droit commun »
- Il est intervenu au nom du Conseil canadien pour les réfugiés, à la Cour suprême du Canada, dans l'affaire Harkat, au sujet de la constitutionnalité de certificats de sécurité nationale liés à des allégations de terrorisme, de menaces à la sécurité nationale et de déportation de personnes qui ne sont pas des citoyens
- Il a assisté dans des dossiers de sursis à la déportation pour de nombreux particuliers qui étaient confrontés à des risques ou à un préjudice irréparable, dont une grande partie n'avait pas encore reçu d'évaluation des risques équitable au Canada, en obtenant gain de cause dans des motions en sursis à la Cour fédérale ou des mesures provisoires par le biais des Nations Unies
- Il a reçu des décisions positives sur des demandes d'asile, des contrôles judiciaires à la Cour fédérale, des demandes fondées sur des motifs d'ordre humanitaire et des évaluations des risques pour des clients qui ont survécu à la violence fondée sur le sexe, la torture et d'autres formes de traumatisme grave
- Il a représenté des clients ayant des troubles mentaux ou des dépendances, dans de nombreux domaines, notamment la réouverture de demandes ou d'appels déclarés abandonnés à la Section de la protection des réfugiés et à la Section d'appel de l'immigration.

En 2013-2014, le Bureau du droit des réfugiés a commencé à mettre en œuvre des recommandations formulées dans le rapport d'évaluation de 2012-2013. Les locaux du Bureau du droit des réfugiés ont été améliorés, la structure de gestion a été renforcée, des plans stratégiques et des plans d'activités ont été élaborés, des mesures de la performance et des rapports opérationnels sur des causes et des activités ont été mis au point et des politiques et processus ont été documentés.

En 2013-2014, le Bureau du droit des réfugiés a travaillé sur 735 dossiers.

PRESTATAIRES DE SERVICES

BUREAU PROVINCIAL DE GESTION DES CAUSES

Le Bureau provincial de gestion des causes d'AJO gère les causes criminelles onéreuses et complexes. Au nombre de ses responsabilités, il fournit des services de gestion des causes, y compris les procès pour homicide et les procès en appel pour homicide quels que soient les coûts, ainsi que les causes mettant en jeu des accusations criminelles de niveau intermédiaire dont le coût sera probablement supérieur au seuil de 8 000 $ et inférieur au seuil de la gestion des causes majeures (20 000 $ dans des cas autres qu'un homicide et 30 000 $ pour des homicides).

« Ces deux programmes, explique Charles Lafortune, directeur général du Bureau provincial de gestion des causes, permettent aux avocats spécialisés en droit criminel, en collaboration avec les gestionnaires des causes d'AJO, d'élaborer un budget de départ, comprenant les autorisations d'augmentations du tarif et des blocs d'heures. Le budget assure une certitude relative aux coûts et élimine le besoin de demander des paiements discrétionnaires après la conclusion de la cause. »

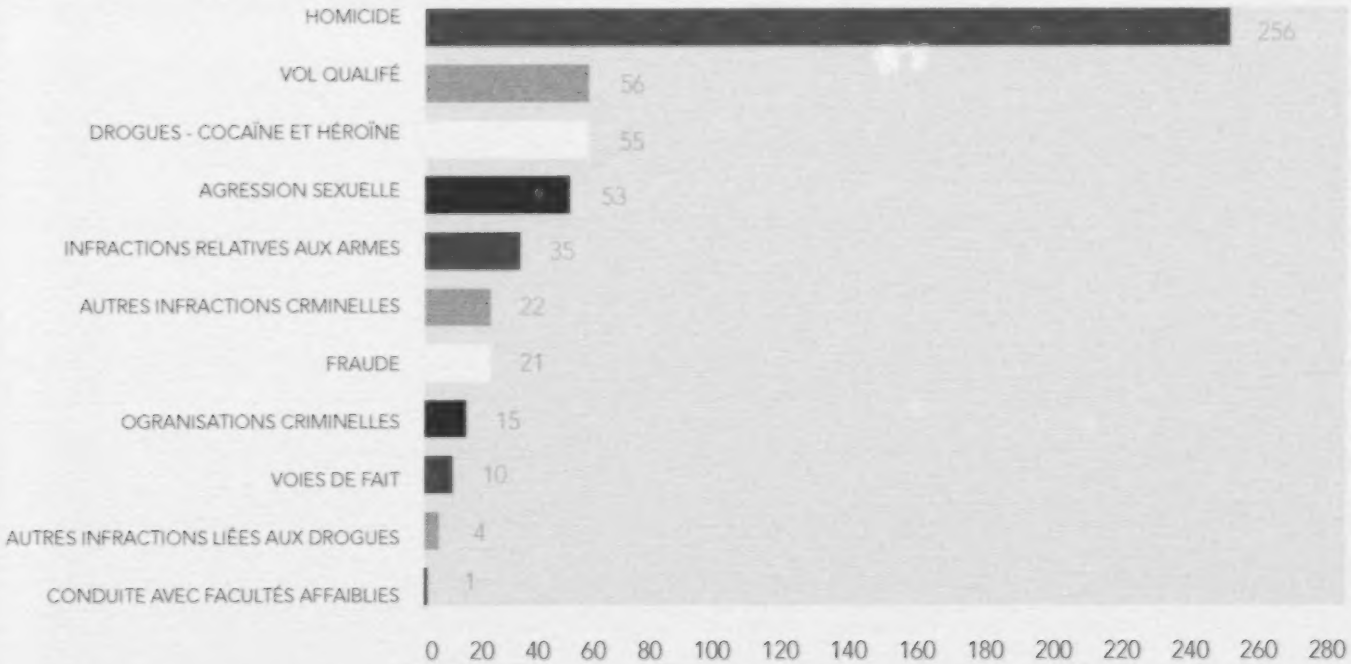
En outre, ce bureau a les responsabilités suivantes :

- Gérer les affaires relevant du protocole pour le compte du ministère du Procureur général et du ministère de la Justice du Canada
- Élaborer et mettre en œuvre des projets visant l'amélioration des processus opérationnels et soutenir les projets de la division
- Fournir des services d'avocats salariés chevronnés en droit criminel qui comblent les lacunes de service dans des causes criminelles majeures dans toute la province. Ces avocats salariés s'occupent des causes pour lesquelles il est difficile de trouver un avocat, par exemple lorsque le client réside dans une région isolée ou que sa situation est très difficile.

Au cours de l'exercice passé, le Bureau a lancé plusieurs projets importants.

« Un nouveau projet pilote de 90 jours destiné à résoudre les conflits entre des avocats et des clients permet non seulement de réduire le nombre de demandes de changement d'avocat, mais également de maintenir la continuité des relations entre les clients et les avocats, pour assurer un règlement rapide des affaires », explique-t-il.

NOMBRE DE CERTIFICATS RELEVANT DE LA GCM PAR CATÉGORIE



« Nous avons créé des formulaires plus conviviaux pour les audiences préliminaires et les opinions dans les causes criminelles majeures pour que les avocats puissent plus facilement fournir les renseignements requis dans tous les programmes de gestion des causes. Les nouveaux formulaires demandent un plus grand nombre de renseignements dès les premières étapes de l'approbation du budget, rendant le processus plus rapide et plus simple. »

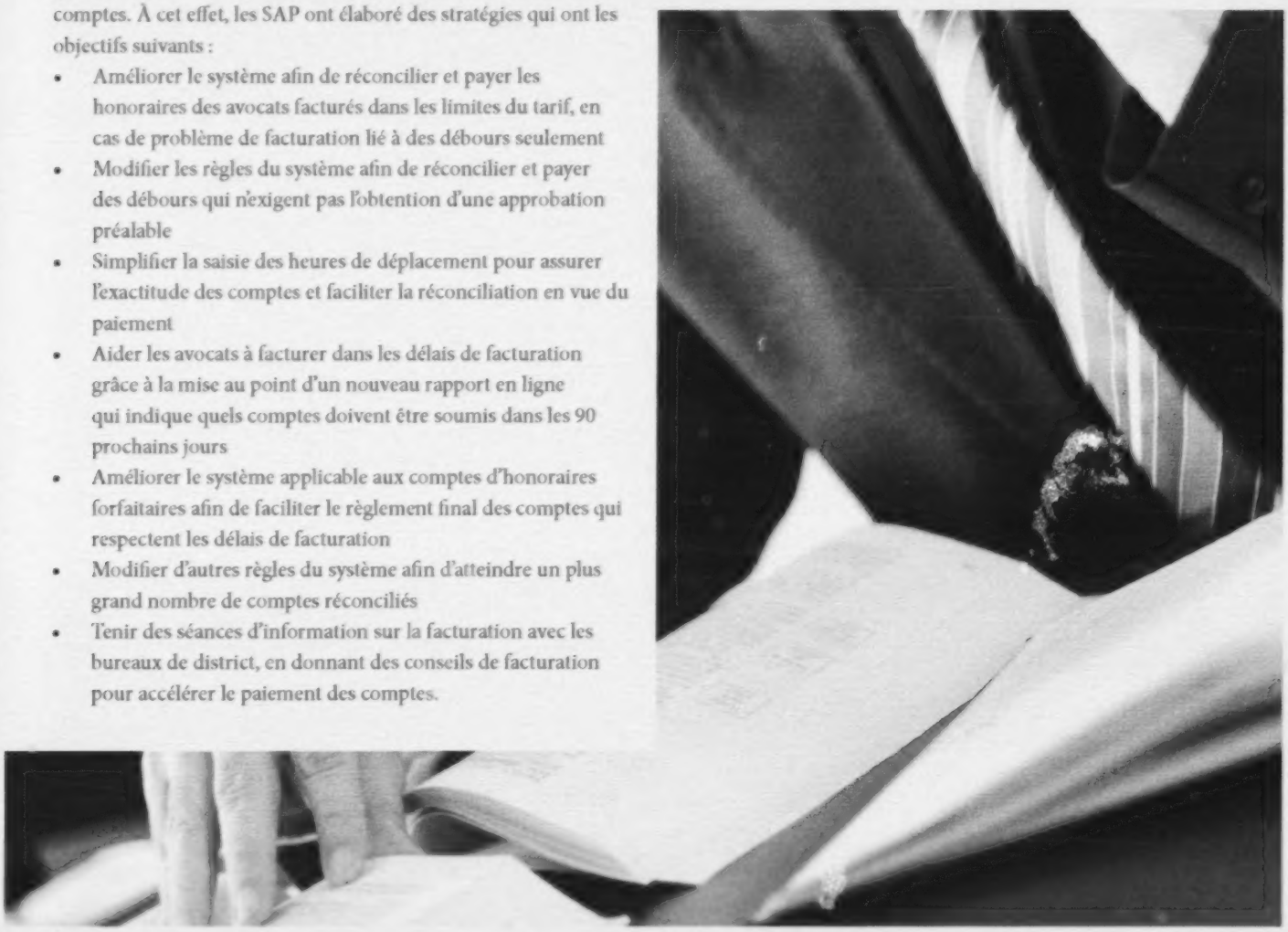
SERVICES AUX AVOCATS ET PAIEMENTS

Paiement plus rapide des factures

En 2013-2014, les Services aux avocats et paiements (SAP) ont répondu aux commentaires des prestataires de services appelant à une gestion plus efficace des comptes. Les SAP ont mis au point des améliorations au système afin de pouvoir traiter les comptes plus efficacement et réduire les retards dans le paiement des comptes. À cet effet, les SAP ont élaboré des stratégies qui ont les objectifs suivants :

- Améliorer le système afin de réconcilier et payer les honoraires des avocats facturés dans les limites du tarif, en cas de problème de facturation lié à des débours seulement
- Modifier les règles du système afin de réconcilier et payer des débours qui n'exigent pas l'obtention d'une approbation préalable
- Simplifier la saisie des heures de déplacement pour assurer l'exactitude des comptes et faciliter la réconciliation en vue du paiement
- Aider les avocats à facturer dans les délais de facturation grâce à la mise au point d'un nouveau rapport en ligne qui indique quels comptes doivent être soumis dans les 90 prochains jours
- Améliorer le système applicable aux comptes d'honoraires forfaitaires afin de faciliter le règlement final des comptes qui respectent les délais de facturation
- Modifier d'autres règles du système afin d'atteindre un plus grand nombre de comptes réconciliés
- Tenir des séances d'information sur la facturation avec les bureaux de district, en donnant des conseils de facturation pour accélérer le paiement des comptes.

***Un nouveau projet pilote de 90 jours** destiné à résoudre les conflits entre des avocats et des clients permet non seulement de réduire le nombre de demandes de changement d'avocat, mais également de maintenir la continuité des relations entre les clients et leurs avocats.*



LAO LAW

LAO LAW est un service qui fournit des recherches juridiques de haute qualité aux avocats qui représentent les clients de l'aide juridique.

Au nombre de ses activités, le service affiche des renseignements à jour sur son site Web. Les renseignements suivants ont été affichés au cours de l'exercice qui vient de se terminer :

- 1 478 mémoires sur des questions d'ordre général et des questions précises
- 477 précédents en droit criminel, droit de la famille, droit de l'immigration et des réfugiés
- Des manuels de pratiques, comme le Bail Book, le Humanitarian and Compassionate Application Manual et le Pre-removal Rrisk Assessment Manual
- D'autres aides à la recherche, comme des tableaux décrivant les conséquences de condamnations criminelles sur l'immigration, des liens vers des sources de recherche et d'autres documents utiles
- Une base de données en criminalistique, qui renvoie à des ressources sur des questions médico-légales.

LAO LAW publie également des gazouillis, en anglais et en français, à partir de son propre compte Twitter, sur des sujets juridiques et de recherche. Par ailleurs, son personnel rédige un bulletin électronique hebdomadaire The Bottom Line, qu'il envoie par courriel à un nombre croissant d'abonnés (6 019 en 2013-2014, contre 2 785 en 2012-2013), au sujet de causes importantes dans les domaines du droit criminel, du droit de la famille, du droit de l'immigration et des réfugiés.

« À LAO LAW, nous recevons régulièrement des commentaires d'avocats au sujet de l'impact de nos recherches et des résultats qu'ils parviennent à obtenir pour leurs clients », affirme Amy Shoemaker, directrice de LAO LAW. Voici des exemples de ces commentaires :

"Dans ses observations, le procureur de la Couronne a changé sa position, acceptant de réduire la peine d'emprisonnement qu'il demandait, de quatre ans à trois ans… Il ne fait aucun doute que c'était grâce à la jurisprudence que j'ai pu lui remettre… Je voulais vous écrire pour vous remercier de votre aide, sans laquelle je n'aurais pas pu présenter mes observations relatives à la peine devant le tribunal."

"… C'est formidable de pouvoir compter sur vous, à l'autre bout d'une connexion informatique. C'est comme un avocat secret que je peux consulter lorsque je suis bloqué."

"Je tiens à vous remercier à nouveau de votre aide si rapide et utile dans cette requête de dernière minute. Comme toujours, vous avez fait un excellent travail en agissant comme mon personnel de recherche juridique (qui est inexistant, à part vous et vos collègues de LAO LAW)." »

Au cours de l'exercice, les avocats du personnel de LAO LAW ont fourni des services de recherche à de nombreux bureaux internes d'AJO, appris à des étudiants en droit et à des stagiaires comment effectuer des recherches et participé à des séances de formation pour des avocats de service, des stagiaires et des avocats au sein d'AJO.

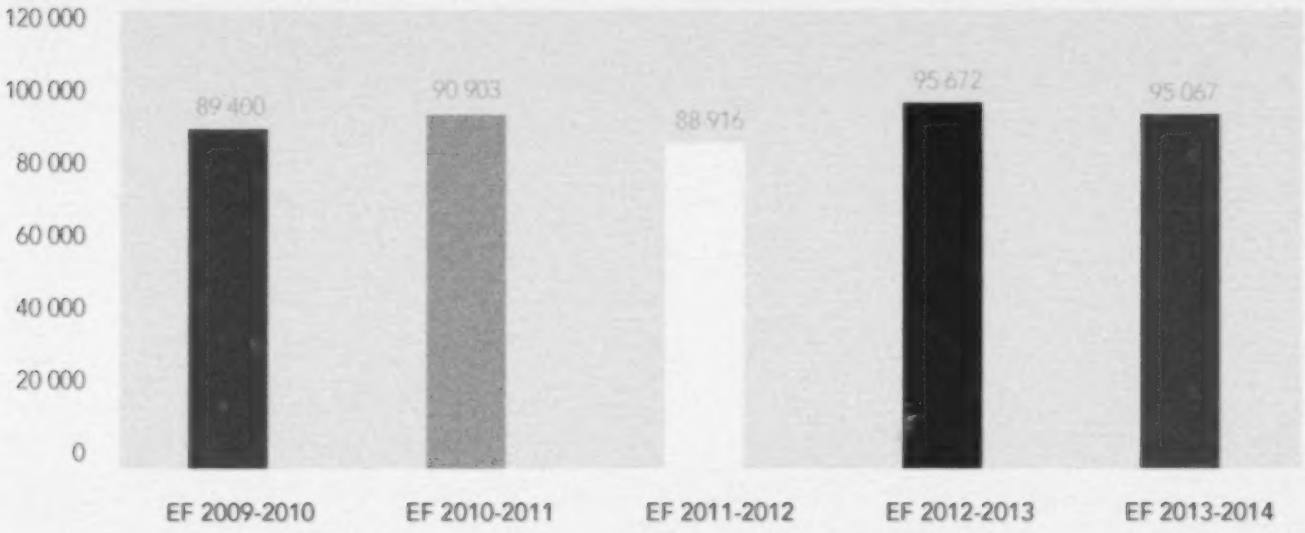
STATISTIQUES SUR LE SITE WEB

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de l'utilisation du site Web au cours de l'exercice financier :

- Des avocats ont accédé à 95 067 documents sur le site Web de LAO LAW. Il y a eu 53 682 entrées dans le système, ce qui représente une augmentation de sept pour cent par rapport à l'exercice précédent. En outre, 3 101 avocats inscrits sur les listes ont accédé au site Web de LAO LAW — soit une augmentation de 10 pour cent par rapport à l'exercice précédent et une augmentation de 10 pour cent de contenu nouveau, pour un total de 1 478 nouveaux mémoires
- Un pour cent de moins de documents ont été consultés
- Dix pour cent de plus d'avocats ont accédé au site Web
- Des avocats salariés d'AJO ont rempli 808 demandes de recherches spécialisées, avec un délai moyen d'exécution de 10 jours
- Il y a eu une augmentation de 10 pour cent des mémoires d'ordre général et des mémoires sur des questions précises créés ou mis à jour.

	2012-2013	2013-2014
DOCUMENTS CONSULTÉS	95 672	95 067
ENTRÉES DANS LE SITE WEB	50 297	53 682
AVOCATS QUI ACCÈDENT AU SITE WEB	2 814	3 101
MÉMOIRES SUR LE SITE WEB	1 347	1 478

DOCUMENTS DE LAO LAW CONSULTÉS PENDANT L'EXERCICE



BUREAU DE RESSOURCES DES CLINIQUES

Le Bureau de ressources des cliniques (BRC) aide 76 cliniques juridiques communautaires financées par AJO en Ontario et six sociétés étudiantes d'aide juridique à augmenter l'efficience et l'efficacité de leurs actions juridiques au nom de leurs clients, de diverses façons.

Ses avocats salariés possèdent d'importantes connaissances dans des domaines relevant du domaine de pratique des cliniques qui est complexe et en constante évolution, dont l'aide sociale, le logement, les régimes de retraite, l'assurance-emploi, l'indemnisation des victimes d'actes criminels et les droits de la personne. Ils fournissent des conseils, des services de recherche et du soutien au contentieux, en respectant les besoins des clients des cliniques.

L'avocate salariée du Bureau, Yvonne Skof, affirme : « Le travail de soutien aux agents chargés des dossiers que le Bureau effectue est essentiel et gratifiant, car ces agents servent en première ligne les Ontariens et Ontariennes qui sont marginalisés et qui n'ont pas les nécessités de base, comme un revenu et un logement ».

Elle se souvient d'un avocat d'une clinique qui avait récemment fondé ses observations à une audience du Tribunal de l'aide sociale sur un mémoire de recherche qu'elle avait rédigé.

« Dans sa réponse, le ministère a renversé sa décision, a-t-elle expliqué. Le client a pu recevoir à nouveau les prestations d'invalidité sans paiement excédentaire important et sans qu'une audience ait été nécessaire. »

Le Bureau est à la fois un dépôt central de ressources sur le domaine de pratique des cliniques et une maison d'édition de documents juridiques spécialisés, produisant des documents de référence, des recueils de décisions et divers outils de pratique qu'on ne peut pas trouver ailleurs. Avant la fin de 2013-2014, sa base de données hébergeait environ 78 000 documents.

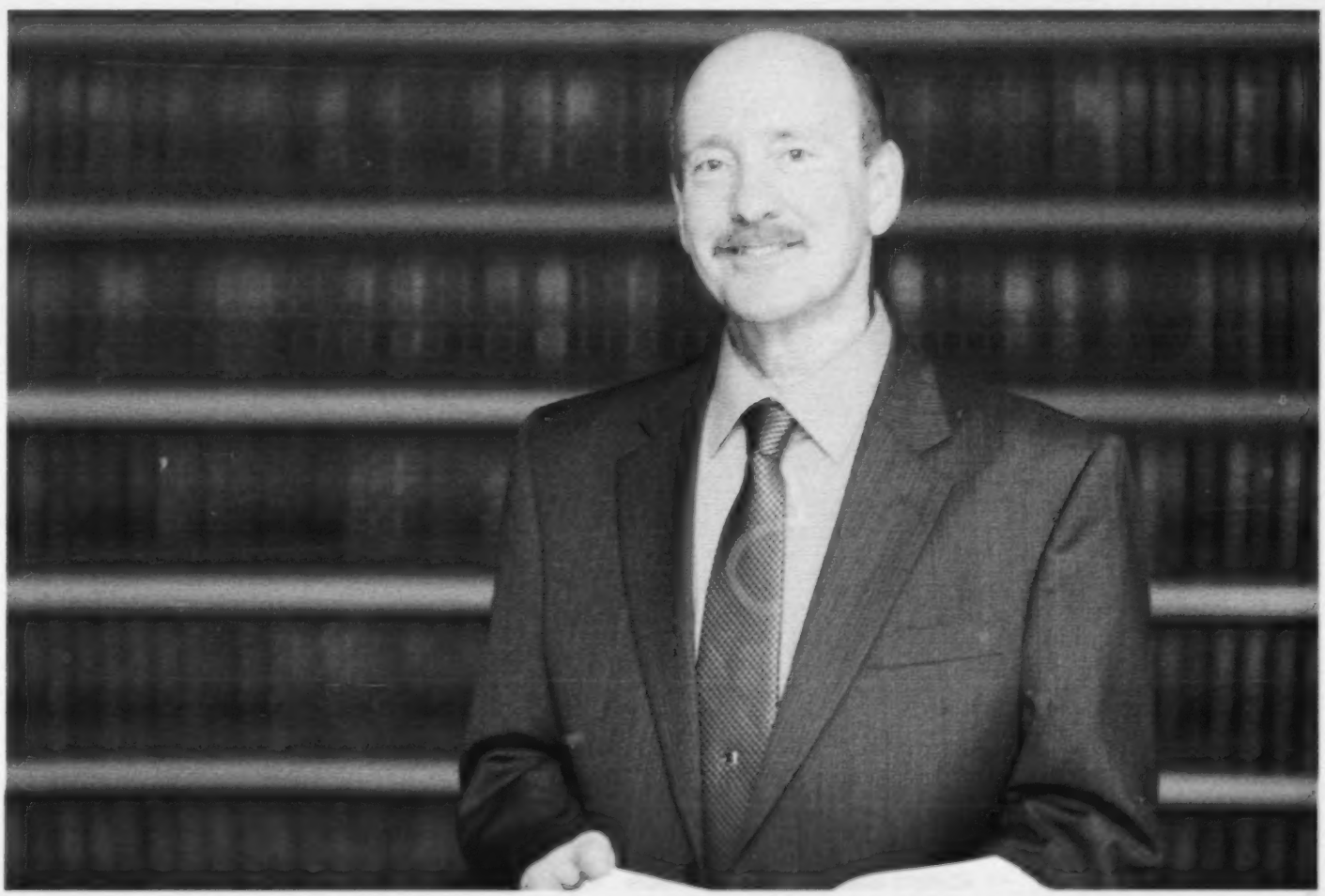
Le Bureau fournit également un service de soutien du contentieux. Jusqu'à l'exercice précédent, le bureau s'était concentré sur un seul dossier ayant de vastes répercussions — l'Allocation pour régime spécial — qui aide les bénéficiaires de l'aide sociale admissibles à payer les coûts supplémentaires d'un régime alimentaire spécial en cas de pathologie énumérée dans l'Annexe des régimes alimentaires spéciaux du gouvernement. En 2013-2014, le Bureau a porté son attention sur plusieurs dossiers individuels, dans l'objectif d'augmenter la capacité des cliniques de conduire des litiges de nature systémique et des litiges en appel. À cette fin, le service de soutien du contentieux a élaboré de nouvelles formations : plaidoiries avancées pour les avocats et formation sur les procédures et pratiques en matière de litiges en appel pour le personnel de soutien.

PRESTATAIRES DE SERVICES

L'avocate salariée bilingue du Bureau, Barbara Casson, a fait la remarque suivante : « En tant qu'avocate bilingue auprès du Bureau de ressources des cliniques, je suis fière de contribuer à l'amélioration de l'accès à la justice en français pour les clients des cliniques. À cette fin, nous offrons une multitude de ressources et d'outils en français, et du soutien dans la rédaction de documents. »

Points saillants de 2013-2014 :

- Élaboration d'un nouveau guide de pratique sur les droits de la personne dans des tribunaux devant lesquels les cliniques ont compétence, ce qui a renforcé la capacité et les ressources en matière de droits de la personne
- Expansion des services dans le domaine des prestations fédérales, ce qui inclut le nouveau Tribunal de la sécurité sociale. Le gouvernement fédéral a considérablement modifié les méthodes et les délais d'appel de décisions relatives à l'admissibilité au régime de pensions du Canada (RPC), à la Sécurité de la vieillesse et à l'assurance-emploi (AE) en 2013, ce qui a eu des conséquences très importantes pour les clients qui n'étaient pas préparés aux changements
- Communication continue de ressources efficaces et particulières aux agents chargés des dossiers des cliniques et des sociétés étudiantes d'aide juridique, dont des séances de formation et des documents d'information, des diffusions sur le Web, des analyses juridiques en profondeur et des observations sur le modèle
- Élaboration d'une base de données des décisions du Tribunal de l'aide sociale
- Travail avec de nouveaux groupes de travail sur le RPC et l'AE, pour débattre des défis que soulèvent les litiges dans des causes types et d'autres stratégies créatives de réforme du droit
- Augmentation de la présence dans les médias sociaux, notamment sur Twitter, en anglais et en français; accumulation de plus de 200 personnes qui suivent le compte à la fin de l'exercice.



SOUTIEN ORGANISATIONNEL

AVOCATE GÉNÉRALE

Le Bureau de l'avocate générale est doté de l'avocate la plus chevronnée d'Aide juridique Ontario et de son personnel. « D'une façon générale, explique Lee David, directeur des services juridiques du Bureau, nos avocats prodiguent des conseils justes et judicieux, dans les meilleurs délais, pour aider AJO à prendre des décisions favorables à ses clients, à soutenir ses prestataires de services, à protéger les intérêts des contribuables et à assurer une utilisation prudente des fonds publics.

« La camaraderie entre les membres du personnel du Bureau est extraordinaire, dans une très large mesure en raison de l'attitude positive et du respect que nous avons tous les uns pour les autres. En outre, j'aime particulièrement les défis variés que présentent les demandes d'assistance que nous recevons. »

Exemples d'activités du Bureau pendant l'exercice :

Conseils juridiques à AJO

Le Bureau de l'avocate générale fournit des conseils et des services de représentation à AJO sur diverses questions juridiques, dont les contrats et les baux, les charges, les ententes de contribution, les évaluations des comptes juridiques, les réclamations en matière de droits de la personne, les affaires de ressources humaines, les procès civils, les instances liées au choix d'un avocat (comme des requêtes Rowbotham, J.[G.] et Fisher), les demandes d'accès à l'information, les questions liées à la *Loi sur la fonction publique de l'Ontario*, les recouvrements et les plaintes au Barreau du Haut-Canada.

Mise à jour du protocole d'entente avec le ministère du Procureur général

AJO avait avisé le ministère du Procureur général en 2012 que le protocole d'entente de 2010 expirerait en décembre 2013 et qu'un nouveau protocole serait nécessaire. Le bureau, avec le personnel du service des politiques, a négocié au nom d'AJO. Résultat : un protocole d'entente en grande partie modifié qui reconnaît et protège le rôle indépendant et unique en son genre d'AJO au sein du système de justice.

Prise de décisions sur des appels de décisions relatives à l'octroi d'un certificat

Lorsque l'auteur d'une demande d'aide juridique fait appel d'une décision relative à un certificat, il revient au membre du personnel désigné, dans le Bureau de l'avocate générale, de prendre la décision finale. Comme l'explique Lee, « le processus nous aide à nous assurer que nous appliquons convenablement et de façon cohérente les critères d'admissibilité financière et du bien-fondé, de sorte que les personnes qui sont admissibles à un certificat en reçoivent un ».

Gestion des listes d'avocats

Le Bureau fournit des conseils concernant les améliorations aux listes d'avocats qui acceptent des certificats et d'avocats de service, le cas échéant. Il conseille aussi le président et la personne désignée par le président en cas de besoin de retirer un avocat des listes.

Conseils sur des projets de technologie

Le Bureau fournit des conseils juridiques et du soutien stratégique sur tous les aspects du projet de Système de gestion de l'information dans les cliniques (SGIC). Ce soutien s'est étendu. Limité au départ à l'examen et, avec le concours du service de TI, à l'élaboration et au lancement d'un appel d'offres, il inclut maintenant la rédaction des contrats formels prêts à être signés. Le Bureau a rempli le même rôle pour la mise à niveau du logiciel PeopleSoft à AJO.

***La camaraderie entre les membres du personnel du Bureau est extraordinaire**, dans une très large mesure en raison de l'attitude positive et du respect que nous avons tous les uns pour les autres.*

Autres ententes sur les honoraires

Le Bureau a fourni des conseils juridiques et stratégiques à l'équipe du projet, aux cadres d'AJO et aux avocats externes, dans l'objectif de minimiser les risques et de faciliter la rédaction d'ententes pour ce nouveau type de relations innovantes avec les prestataires de services.

PROGRAMMES PROVINCIAUX ET INNOVATION

Programmes provinciaux et innovation, qui regroupent plusieurs services, est responsable des programmes qui ont un mandat d'envergure provinciale. Voici quelques-uns des projets que les divers domaines du service ont fait avancer pendant l'exercice.

INNOVATION, PROJETS PARTICULIERS ET SOUTIEN AUX PROGRAMMES

Rod Smith, chef de service, Innovation, projets particuliers et soutien aux programmes, déclare : « Mon rôle est très particulier, car j'ai la possibilité de faire participer divers départements d'AJO à la mise en œuvre collaborative des projets stratégiques d'AJO. »

Les résultats atteints par le service Innovation, projets particuliers et soutien aux programmes, cette année, reflètent le travail et la détermination d'une équipe compétente de 16 membres, qui comprend des analystes des affaires, des chefs de projet, des spécialistes de la gestion des connaissances et des agents de liaison régionaux. Fidèles au mandat du service, tous les membres s'efforcent d'améliorer les pratiques et la prestation générale des services dans l'ensemble de l'organisme. L'équipe est fière du travail qu'elle a accompli pour veiller à ce que les clients d'AJO soient servis de la manière la plus efficiente et efficace possible.

Voici quelques-uns des projets sur lesquels le service Innovation, projets particuliers et soutien aux programmes a travaillé au cours de l'exercice :

Projet de prolongement du document de consentement et de déclaration

Les personnes qui demandent l'aide juridique doivent signer un document de consentement et de déclaration. Dans le cadre de ce projet, les clients peuvent signer le document une seule fois (au lieu de chaque fois qu'ils demandent l'aide juridique) et la signature demeure valable pendant six ans.

Trouver un avocat en ligne

Le service a aidé AJO à lancer, sur son site Web, un nouveau répertoire des avocats inscrit sur ses listes. Ce répertoire en ligne est un outil rapide et pratique pour les clients, qui leur permet de trouver facilement un avocat de leur région qui accepte des certificats d'aide juridique. Depuis son lancement, le répertoire a reçu environ 160 visites par jour.

Version sur le Web du système de gestion des causes

Le service a facilité le lancement d'une nouvelle version sur le Web du système de gestion des causes d'AJO pour tous les utilisateurs de Legal Files. Le nouveau système aide les utilisateurs à soumettre plus efficacement des rapports, conformément aux normes de gestion des dossiers du Barreau du Haut-Canada. Le service a entrepris de faciliter et de normaliser l'utilisation du système.

DÉVELOPPEMENT DES SERVICES JURIDIQUES

Connexion Wi-fi pour les avocats de service dans les tribunaux

Les membres du service, travaillant en étroite collaboration avec les bureaux des avocats de service d'AJO, à Brampton et Oshawa, ont élaboré une stratégie de travailleurs mobiles pour aider les avocats de service à utiliser des outils électroniques conçus pour suivre les interactions avec les clients et communiquer avec AJO. Ils ont l'intention de mettre au point un programme d'appareils mobiles, puis de les remettre aux avocats de service et aux auxiliaires de l'aide juridique.

Projet pilote de gestion des conflits pour le droit de la famille

Par ce projet, AJO détermine la meilleure façon, pour le personnel s'occupant de dossiers de droit de la famille, d'informer les clients des conflits potentiels dans les cas où un autre avocat d'AJO aurait des connaissances importantes de la cause du client. Le personnel doit fournir cette information pour se conformer à ses obligations éthiques en vertu des Règles de déontologie et aider AJO à exécuter son mandat de servir les Ontariens et Ontariennes à faible revenu.

Soutien au tribunal pour les parents qui sont des mineurs

En consultation avec le Bureau de l'avocat des enfants, AJO a mis au point des documents pour aider les travailleurs dans les tribunaux à déterminer le meilleur moyen d'aider des parents mineurs à gérer des problèmes de droit de la famille.

Échange d'information avec une délégation de Chine

Les cadres supérieurs ont rencontré des délégués du gouvernement chinois afin de leur faire part de leurs connaissances en matière de prestation de services juridiques par téléphone.

SERVICES EN FRANÇAIS

Aide juridique Ontario est tenue de se conformer aux principes énoncés dans la *Loi sur les services en français*. Elle s'efforce de bâtir ses modèles de service en conformité avec le principe de l'offre active. Cela signifie qu'AJO n'attend pas qu'un client demande un service en français. Elle veille proactivement à ce que tous ses services soient offerts en français dans des régions désignées de la province, notamment au comptoir, par téléphone, en personne au palais de justice et dans les bureaux du personnel, sous une forme électronique et par écrit.

« J'aime beaucoup mon travail avec les Services en français à AJO. C'est un travail gratifiant, qui me rend fière d'appartenir à cette communauté dynamique, affirme Chantal Gagnon, chargée de programme, Services en français. Je suis très heureuse de pouvoir faire une différence pour nos clients francophones. »

Voici quelques exemples de réalisations du groupe au cours de l'exercice :

- Augmentation du recrutement de personnel bilingue, notamment des stagiaires et des étudiants en droit, dans des cliniques juridiques communautaires; 12 nouveaux postes bilingues désignés ont été ajoutés l'année passée et près de la moitié des stagiaires et étudiants d'été d'AJO engagés étaient bilingues (10 étudiants d'été sur 18 et 20 stagiaires sur 46)
- Tenue de consultations régulières et de réunions consultatives avec des intervenants francophones d'AJO pour aider AJO à remplir plus efficacement les besoins des communautés francophones de la province. Au cours de l'exercice passé, des représentants des Services en français ont rencontré des représentants de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO), du comité directeur des services en français du ministère du Procureur général et des associations provinciales représentant des femmes, des jeunes et des personnes âgées francophones, ainsi que d'autres groupes d'intérêt et de travail, entre autres

La réponse à ces réunions a été positive. Comme l'a déclaré Danielle Manton, directrice d'AJEFO : « J'aime travailler avec un organisme qui prend très au sérieux les besoins de la communauté et collabore de près avec des intervenants communautaires pour comprendre ses besoins et mieux servir la population de l'Ontario dans toute sa diversité ».

- Création d'une section « Êtes-vous francophone? » sur le site Web d'AJO pour aider les clients et les prestataires de services à trouver où et comment accéder aux services juridiques en français
- Financement de l'élaboration de ressources et de documents d'éducation juridique publique pour les cliniques juridiques communautaires d'AJO qui fournissent des services en français. Ces documents contenaient des vidéos d'information juridique pour des jeunes, affichées sur le site www.cliquezjustice.ca, ainsi que le remaniement bilingue du site Web de la clinique Services juridiques de l'Ouest d'Ottawa
- Publication de l'étude très bien accueillie, *Portrait des besoins juridiques des femmes francophones de l'Ontario*, menée par l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, pour le compte du Centre francophone de Toronto pour Aide juridique Ontario
- Octroi de fonds pour envoyer 16 avocats salariés et quatre avocats du secteur privé à un programme de formation en français sur la médiation en droit de la famille, de trois jours, organisé par l'AJEFO à Ottawa.

Par ailleurs, pour assurer une plus grande disponibilité et l'accessibilité des services en français pour nos clients, ce groupe s'efforce, à l'interne, d'atteindre les résultats suivants :

- Dispenser au personnel une formation juridique en français, ainsi que des possibilités d'améliorer et de maintenir leurs compétences en français
- Sensibiliser les nouveaux employés aux exigences des services en français et à la communauté franco-ontarienne
- Intégrer les exigences des services en français dans les initiatives et projets de planification organisationnelle et de mise en œuvre.

SOUTIEN ORGANISATIONNEL

INDICATEURS CLÉS DE LA PERFORMANCE

AJO a mis en place une série d'indicateurs clés de la performance, dans le cadre du processus de planification des activités. AJO est redevable devant son conseil d'administration et devant le ministère du Procureur général d'un certain nombre de mesures, dont la santé financière, la santé des employés et la santé des clients.

MESURE	MESURE PROPOSÉE	ÉVALUATION ACTUELLE
REVENU	Budget équilibré	AJO a enregistré un excédent de 14,2 millions de dollars en 2013-2014
POSITION DE LA DETTE	Élimination du déficit accumulé	AJO a affiché un excédent accumulé de 4,4 millions de dollars.
TRÉSORERIE	Solde de trésorerie de 15 millions de dollars	AJO a affiché un solde de trésorerie de 49 millions de dollars à la fin de l'exercice
PRODUCTIVITÉ	Coût par mesure d'assistance	Le coût par mesure d'assistance est tombé de 28 %, de mars 2010 à décembre 2013, mais il a augmenté de 5 %, de mars 2012 à décembre 2013
EFFICIENCE ADMINISTRATIVE	Coûts administratifs	Cible : 11 %. Le pourcentage obtenu en 2013-2014 est de 11,1 %

MESURE	MESURE PROPOSÉE	COMMENT LA MESURE AMÉLIORE LA SANTÉ ORGANISATIONNELLE	ÉVALUATION ACTUELLE
ROULEMENT	Maintenir le taux de roulement au-dessous de celui de la fonction publique de l'Ontario	Une main-d'œuvre stable est l'indicateur d'une main-d'œuvre engagée et l'organisme peut sans problème faire des projets relativement à la main-d'œuvre	La mesure suit une tendance vers le haut (4,91 en 2012-2013 et 5,66 en 2013-2014)
GESTION DU PERSONNEL	1/10	Il est important d'avoir une fourchette de contrôle appropriée pour garantir l'efficacité des activités ainsi qu'une surveillance appropriée et une assistance au personnel	Niveau actuel : 1/9,8
JOURNÉES DE MALADIE	Maintenir la moyenne des journées de maladie au-dessous de celle de la fonction publique de l'Ontario	Les journées de maladie sont une façon de mesurer l'engagement du personnel	Le taux moyen de journées de maladie par employé a augmenté régulièrement au fil des années dans tous les groupes de rémunération, mais il demeure inférieur à celui de la fonction publique de l'Ontario (8,5 jours c. 10,4)

MESURE	MESURE PROPOSÉE	NIVEAU ACTUEL	ÉVALUATION ACTUELLE
PONCTUALITÉ DES SERVICES	Cibles du temps d'attente au centre de service à la clientèle : Niveau 1 : 1,30 min Niveau 2 : 6,30 min Conseils juridiques sommaires : 10 min	Délais d'attente cumulatifs : Niveau 1 : 1,12 min Niveau 2 : 3,35 min Conseils juridiques sommaires - droit criminel : 3,53 min Conseils juridiques sommaires - droit de la famille : 6,54 min Conseils juridiques sommaires - droit de l'immigration et des réfugiés : 2,49 min	Délais d'attente conformes à la cible
	Décisions sur l'admissibilité le même jour	80 %, décision le même jour	Augmentation par rapport à 72 % en 2012-2013
	Appels de décisions du bureau régional	Cible : audition des appels en vertu de l'article 30 dans un délai de 3 jours	Appels en vertu de l'article 30 fixés dans un délai de 3 jours 49 % du temps au 3e trimestre. Autres analyses en cours.
	Taux d'acceptation des demandes pour les certificats	Demeure à 86 %	86 %, ces trois dernières années
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	Satisfaction globale des clients à l'égard des services directs d'AJO	98 % Centres de services de droit de la famille/Bureau de district 90 % CSC 97 % avocats de service	Dépasse le taux de 82 % des organismes du secteur parapublic
	Satisfaction globale des clients à l'égard des avocats qui acceptent des certificats	87%	Dépasse le taux de 82 % des autres organismes du secteur parapublic
ACCÈS À LA JUSTICE	Pourcentage de clients qui se seraient représentés eux-mêmes si ce n'avait été d'AJO	Avocats de service, 52 % Avocats salariés - droit de la famille, 33 % Sous-garde, 45 % District et palais de justice : Nouveaux clients, 25 % Clients qui reviennent, 45 %	Les services d'AJO ont un impact important sur le problème de l'autoreprésentation et améliorent l'accès à la justice

ÉTATS FINANCIERS

AIDE JURIDIQUE ONTARIO
ÉTATS FINANCIERS
POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014

Office of the Auditor General of Ontario
Bureau du vérificateur général de l'Ontario

Rapport de l'auditeur indépendant

À Aide juridique Ontario
et à la procureure générale de l'Ontario

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints d'Aide juridique Ontario, qui comprennent le bilan au 31 mars 2014, et les états des résultats, des variations de l'actif (du déficit) net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

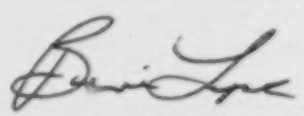
Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière d'Aide juridique Ontario au 31 mars 2014, ainsi que des résultats de son exploitation, des variations de son actif (déficit) net et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

La vérificatrice générale,



Bonnie Lysyk, MBA, CPA, CA, ECA

Toronto (Ontario)
Le 28 mai 2014

Box 105, 15th Floor
20 Dundas Street West
Toronto, Ontario
M5G 2C2
416-327-2381
fax 416-326-3812

B.P. 105, 15e étage
20, rue Dundas ouest
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
416-327-2381
télécopieur 416-326-3812

www.auditor.on.ca

Aide juridique Ontario

Bilan

	31 mars 2014 (en milliers de dollars)	31 mars 2013 (en milliers de dollars)
ACTIF		
Actif à court terme		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	24 648 $	19 509 $
Placements à court terme (note 4)	24 758	12 133
Charges payées d'avance et autres actifs	1 714	1 347
Comptes clients (note 3 a))	16 762	18 092
Autres débiteurs (note 3 b))	18 795	19 506
	86 677 $	70 587 $
Placements à long terme (note 4)	3 900 $	– $
Comptes clients à long terme (note 3 a))	21 886	22 637
Immobilisations (note 5)	5 190	4 883
TOTAL DE L'ACTIF	117 653 $	98 107 $
PASSIF ET ACTIF (DÉFICIT) NET		
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer (note 6)	92 726 $	91 404 $
Apports reportés (note 7)	5 600	1 750
Subventions reportées (note 8)	2 388	2 418
Passif au titre des prestations constituées (note 12)	918	666
	101 632 $	96 238 $
Réserve pour éventualités (note 13)	6 400	6 400
Actif (déficit) net		
Excédent (déficit) net accumulé	4 431 $	(9 414) $
Actif net investi dans des immobilisations (note 9)	5 190	4 883
	9 621	(4 531)
TOTAL DU PASSIF ET DE L'ACTIF (DU DÉFICIT) NET	117 653 $	98 107 $

Au nom du conseil d'administration :

_____ Président

Les notes et le sommaire des principales méthodes comptables ci-joints font partie intégrante des états financiers.

Aide juridique Ontario

État des résultats

Pour l'exercice clos le 31 mars	2014 (en milliers de dollars)	2013 (en milliers de dollars)
PRODUITS		
Total du financement du gouvernement (note 1 a))	**350 235 $**	347 549 $
Fondation du droit de l'Ontario (note 8)	**25 618**	22 295
Contributions des clients	**10 002**	12 069
Clients et autres recouvrements	**1 123**	675
Revenus de placement (note 4)	**409**	253
Produits divers	**660**	585
TOTAL DES PRODUITS	**388 047 $**	383 426 $
CHARGES		
Programmes des clients		
Certificats d'aide juridique		
Droit criminel – causes majeures	**25 560 $**	22 733 $
Droit criminel – autres	**78 764**	84 089
Total partiel	**104 324**	106 822
Droit de la famille	**45 245**	49 166
Immigration et réfugiés	**15 167**	19 590
Autres domaines du droit civil	**5 422**	5 606
Total partiel	**170 158**	181 184
Conférences de règlement	**85**	101
Bureaux du droit de la famille	**6 444**	5 602
Bureaux du droit criminel	**755**	839
Bureau du droit des réfugiés	**2 431**	1 686
Stagiaires en droit	**2 190**	2 060
Nishnawbe-Aski Legal Services Corporation	**1 791**	1 767
Total partiel	**183 854**	193 239
Programme des avocats de service		
Honoraires et débours des avocats de service	**45 173**	45 260
Services élargis	**1 511**	1 232
Total partiel	**46 684**	46 492

Les notes et le sommaire des principales méthodes comptables ci-joints font partie intégrante des états financiers.

Aide juridique Ontario

État des résultats (suite)

Pour l'exercice clos le 31 mars	2014 (en milliers de dollars)	2013 (en milliers de dollars)
CHARGES (suite)		
Cliniques juridiques et services spéciaux		
Services relevant du domaine de pratique des cliniques de services juridiques (note 10)	72 093	68 567
Sociétés étudiantes de services d'aide juridique	3 390	3 200
Projet de gestion de l'information dans les cliniques de services juridiques	34	568
Total partiel	75 517	72 335
Projets d'innovation dans la prestation des services		
Autres	745	571
Total partiel	745	571
Soutien aux programmes		
Activités régionales	1 887	1 599
Bureaux régionaux et de districts	13 766	13 149
Centre de service à la clientèle	5 607	5 474
Total partiel	21 260	20 222
TOTAL DES PROGRAMMES DES CLIENTS	328 060	332 859
Soutien aux prestataires de services		
Service de recherche	3 365	3 293
Services aux avocats et paiements	1 948	1 874
Total partiel	5 313	5 167
Administration et autres coûts		
Bureau provincial	32 301	30 203
Dotation aux amortissements	1 915	1 630
Créances irrécouvrables	6 306	4 386
Total partiel	40 522	36 219
TOTAL DES DÉPENSES	373 895 $	374 245 $
Excédent des produits par rapport aux charges pour l'exercice	14 152 $	9 181 $

Les notes et le sommaire des principales méthodes comptables ci-joints font partie intégrante des états financiers.

État des variations de l'actif (du déficit) net

Pour l'exercice clos le 31 mars

(en milliers de dollars)	Investi dans des immobilisations (note 9)	Excédent (déficit) accumulé (note 1 c))	2014 Total	2013 Total
Excédent (déficit) net accumulé au début de l'exercice	**4 883 $**	**(9 414) $**	**(4 531) $**	(13 712) $
Excédent des produits par rapport aux charges pour l'exercice	**–**	**14 152**	**14 152**	9 181
Variation nette de l'investissement dans les immobilisations	**307**	**(307)**	**–**	–
Excédent (déficit) net accumulé à la fin de l'exercice	**5 190 $**	**4 431 $**	**9 621 $**	(4 531) $

Les notes et le sommaire des principales méthodes comptables ci-joints font partie intégrante des états financiers.

Aide juridique Ontario

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice clos le 31 mars	2014 (en milliers de dollars)	2013 (en milliers de dollars)
Flux de trésorerie liés aux :		
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent des produits par rapport aux charges de l'exercice	**14 152 $**	9 181 $
Rajustements pour rapprocher l'excédent des produits par rapport aux charges et les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement :		
Amortissement des immobilisations	**1 915**	1 630
Cotisations patronales aux régimes de retraite	**(2 918)**	(2 544)
Charge de retraite	**3 170**	2 684
Variation des soldes hors trésorerie :		
Comptes clients	**1 330**	(4 634)
Autres débiteurs	**711**	(7 781)
Charges payées d'avance	**(367)**	35
Créditeurs et charges à payer	**1 322**	3 689
Intérêts courus sur les placements	**(125)**	(2)
Apports reportés	**3 850**	–
Subventions reportées	**(30)**	(568)
Comptes clients à long terme	**751**	3 281
Réserve pour éventualités	**–**	6 400
	23 761 $	11 371 $
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Achat de placements	**(16 400) $**	– $
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations	**(2 222) $**	(1 728) $
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie au cours de l'exercice	**5 139**	9 643
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	**19 509**	9 866
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	**24 648 $**	19 509 $

Les notes et le sommaire des principales méthodes comptables ci-joints font partie intégrante des états financiers.

Sommaire des principales méthodes comptables

31 mars 2014

NATURE DES ACTIVITÉS

Le 18 décembre 1998, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*, qui créait Aide juridique Ontario (la « Société ») en tant que personne morale sans capital-actions en vertu des lois de l'Ontario. La Société a commencé ses activités le 1er avril 1999 et est exonérée d'impôt en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada).

La *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* donne à la Société le mandat suivant :

- faciliter l'accès à la justice, partout en Ontario, pour les particuliers à faible revenu en leur fournissant des services d'aide juridique de haute qualité;
- encourager et favoriser la souplesse et l'innovation dans la prestation des services d'aide juridique;
- constater les divers besoins d'aide juridique des particuliers à faible revenu et des collectivités défavorisées;
- exercer ses activités tout en rendant compte de l'utilisation des fonds publics.

Les activités de la Société sont régies et gérées par un conseil d'administration composé de 11 membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Même si la Société administre ses activités indépendamment de la province d'Ontario et du Barreau du Haut-Canada, elle doit rendre compte de l'utilisation qu'elle fait des fonds publics et veiller à ce que la prestation des services d'aide juridique réponde aux besoins des personnes à faible revenu, tout en étant efficace et rentable.

RÉFÉRENTIEL COMPTABLE

Les présents états financiers ont été préparés conformément au *Manuel de comptabilité des Comptables Professionnels Agréés du Canada* [« CPA Canada »] *pour le secteur public* [« SP »], ainsi qu'aux normes comptables SP 4200 à SP 4270 s'appliquant uniquement aux organismes sans but lucratif du secteur public, ce qui constitue les principes comptables généralement reconnus pour les organismes sans but lucratif du secteur public au Canada et comprend les principales méthodes comptables résumées ci-après.

Sommaire des principales méthodes comptables (suite)

31 mars 2014

INSTRUMENTS FINANCIERS
Les instruments financiers sont classés soit à la juste valeur, soit au coût ou au coût après amortissement. L'entité détermine le classement de ses instruments financiers au moment de la comptabilisation initiale.

Les placements présentés à la juste valeur se composent d'instruments de capitaux propres cotés sur un marché actif ainsi que de placements dans des fonds communs et de placements dans des titres à revenu fixe qui sont désignés comme étant évalués à la juste valeur par la Société au moment de leur acquisition. Les coûts de transaction sont comptabilisés dans l'état des résultats dans la période au cours de laquelle ils sont engagés. Les placements à la juste valeur sont réévalués à leur juste valeur à la fin de chaque période de présentation de l'information financière. Tout gain ou perte de réévaluation est comptabilisé dans l'état des gains et pertes de réévaluation et le montant cumulé est reclassé à l'état des résultats au moment de la cession ou du règlement.

Les placements dans des titres à revenu fixe qui ne sont pas désignés comme étant évalués à la juste valeur sont comptabilisés initialement à la juste valeur majorée des coûts de transaction et sont ensuite évalués au coût après amortissement, selon la méthode de l'amortissement linéaire, diminué de toute provision pour dépréciation.

Toutes les transactions de placement sont comptabilisées selon la date de transaction.

Les autres instruments financiers, dont les débiteurs et les créditeurs, sont comptabilisés initialement à leur juste valeur et sont ensuite évalués au coût, déduction faite de toute provision pour dépréciation.

CONSTATATION DES PRODUITS
La Société suit la méthode du report pour comptabiliser les apports.

Les apports affectés sont constatés à titre de produits dans l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les apports non affectés sont constatés à titre de produits si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa perception est raisonnablement assurée. En raison de l'incertitude liée au montant à facturer, les contributions des clients sont constatées à titre de produits lorsque la Société comptabilise la facture d'un avocat pour le compte d'un client. Les jugements, les coûts et les règlements sont constatés comme produits au moment où ils surviennent.

Le revenu de placement, qui est composé d'intérêts, est constaté dans l'état des résultats à mesure qu'il est gagné.

CONSTATATION DES CHARGES
Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les coûts du programme des certificats comprennent les sommes que les avocats ont facturées à la Société ainsi qu'une estimation des frais juridiques au titre des services rendus mais non encore facturés.

Sommaire des principales méthodes comptables (suite)

31 mars 2014

TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les fonds en caisse, les soldes bancaires ainsi que les placements très liquides qui sont facilement convertibles en un montant au comptant connu et peu susceptibles de changer et dont l'échéance initiale est de généralement un an ou moins.

IMMOBILISATIONS

Les immobilisations sont comptabilisées au coût, déduction faite de l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative des immobilisations, comme suit :

Mobilier et matériel de bureau	— 5 ans
Matériel informatique et logiciels	— 3 ans
Logiciels conçus sur mesure	— 3 ans
Logiciels pour toute l'entreprise	— 7 ans
Améliorations locatives	— sur la durée du bail

RÉGIMES D'AVANTAGES DES SALARIÉS

La Société comptabilise ses obligations au titre d'un régime à prestations déterminées des salariés et les coûts connexes. Le coût des avantages postérieurs à l'emploi gagnés par les salariés est calculé de manière actuarielle selon la méthode actuarielle de répartition des prestations au prorata des services et les hypothèses de la direction quant aux estimations les plus probables. Le coût des avantages liés aux congés de maladie dont les droits ne s'acquièrent pas est également calculé de manière actuarielle selon les hypothèses de la direction quant aux estimations les plus probables. Les gains (pertes) actuariel(le)s sont amorti(e)s selon la méthode linéaire sur la période résiduelle moyenne estimative de service des salariés actifs. Les coûts des services passés sont comptabilisés en charges lorsqu'ils sont engagés. Les passifs sont évalués à l'aide d'un taux d'actualisation établi en fonction du coût d'emprunt de la Société.

RECOURS À DES ESTIMATIONS

La préparation des états financiers exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui ont une incidence sur le montant constaté des actifs et des passifs à la date des états financiers ainsi que sur le montant constaté des produits et des charges de l'exercice. Les résultats réels pourraient différer des estimations les plus probables faites par la direction au fur et à mesure que de nouvelles données deviennent disponibles. Les états financiers contiennent ainsi des estimations importantes concernant la provision pour comptes clients, les frais juridiques au titre de services rendus mais non encore facturés et les prestations de retraite constituées.

31 mars 2014

1. Financement du gouvernement

Selon l'article 71 de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*, la Société et le procureur général de l'Ontario doivent conclure un protocole d'entente tous les cinq ans. L'objectif de ce protocole d'entente est de préciser les questions relatives au fonctionnement, à l'administration, aux finances et aux autres relations entre le Ministère de la Procureure générale (« MPG ») et la Société.

Le dernier protocole d'entente a été signé le 10 décembre 2008 et est arrivé à échéance le 10 décembre 2013. Un nouveau contrat est en cours de rédaction et devrait être signé au cours de l'exercice 2015.

a) La Société dépend de la province d'Ontario sur le plan économique, et les apports comptabilisés de la province d'Ontario ont été comme suit :

	2014 (en milliers de dollars)	2013 (en milliers de dollars)
Apports	**350 235 $**	347 549 $

Dans le cadre de l'annonce du budget de 2013 en août 2013, la province d'Ontario offre à la Société un nouveau financement de 30 millions de dollars sur une période de trois ans à partir de 2013-2014. Ce montant doit être utilisé pour améliorer les services en droit de la famille et la capacité dans plus de collectivités et de cliniques de services juridiques. En 2013-2014, 10 millions de dollars ont été offerts; toutefois, la Société n'a pu mettre complètement en application cette initiative et utiliser le montant intégral prévu pour l'exercice. La Société a donc demandé au MPG d'approuver le report de 5,6 millions de dollars et l'approbation a été accordée (note 7). Un montant de 4,4 millions de dollars sur les 350,2 millions de dollars reçus de la province d'Ontario est en lien avec cette nouvelle initiative.

b) Les apports provenant de la province d'Ontario pour l'exercice clos le 31 mars 2014 comprennent un montant de 51,1 millions de dollars (51,1 millions de dollars en 2013) qui représente une attribution de fonds provenant du virement d'une somme forfaitaire par le gouvernement fédéral à la province dans le cadre du droit criminel, de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* et des dépenses en droit de l'immigration et des réfugiés pour contraintes exceptionnelles, conformément à une entente de partage des frais.

c) Le paragraphe 66(3) de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* permet à la Société, sur approbation de la procureure générale, de répartir tout excédent ou déficit d'un exercice sur l'un des deux exercices suivants, ou sur les deux, à moins que le ministre des Finances n'exige que l'excédent soit versé au Trésor en vertu du paragraphe 69(2).

2. Marge de crédit

La Société a une marge de crédit d'exploitation portant intérêt (au taux préférentiel) d'un montant de 5,0 millions de dollars afin de couvrir les découverts bancaires temporaires. Cette facilité de crédit était toujours inutilisée au 31 mars 2014. Le 28 avril 2014, la marge de crédit a été annulée.

3. Débiteurs

a) Comptes clients

La Société dispose d'un programme de contributions des clients qui s'applique aux bénéficiaires de l'aide juridique qui ne satisfont pas aux critères d'admissibilité financière régissant l'attribution d'un certificat sans contribution. Pour recevoir l'aide juridique dont elles ont besoin, ces personnes signent une entente de contribution, en vertu de laquelle elles s'engagent à rembourser à la Société les coûts des services qui leur sont offerts. Ces ententes peuvent prévoir des versements mensuels, un privilège sur des biens, ou les deux.

31 mars 2014 (en milliers de dollars)	**Total $**	**1-30 jours**	**31-60 jours**	**61-90 jours**	**Plus de 90 jours**
Comptes clients	**70 761 $**	**131 $**	**308 $**	**406 $**	**69 916 $**
Moins : provision pour dépréciation	**(32 113)**	**(54)**	**(130)**	**(181)**	**(31 748)**
Comptes clients, montant net	**38 648 $**	**77 $**	**178 $**	**225 $**	**38 168 $**

31 mars 2013 (en milliers de dollars)	**Total $**	**1-30 jours**	**31-60 jours**	**61-90 jours**	**Plus de 90 jours**
Comptes clients	75 866 $	785 $	524 $	218 $	74 339 $
Moins : provision pour dépréciation	(35 137)	(426)	(210)	(98)	(34 403)
Comptes clients, montant net	40 729 $	359 $	314 $	120 $	39 936 $

	31 mars 2014 (en milliers de dollars)	31 mars 2013 (en milliers de dollars)
Comprend		
Comptes clients (sans privilège) à court terme	**16 762**	18 092
Comptes clients (avec privilège) à long terme	**21 886**	22 637
	38 648 $	40 729 $

3. Débiteurs (suite)

b) Autres débiteurs

Les autres débiteurs sont principalement composés de montants à recevoir de la Fondation du droit de l'Ontario, de l'Agence du revenu du Canada (« ARC ») et du Ministère de la justice (« MJ ») fédéral et du MPG pour les causes visées par le protocole.

31 mars 2014 (en milliers de dollars)	**Total $**	**1-30 jours**	**31-60 jours**	**61-90 jours**	**Plus de 90 jours**
Causes visées par le protocole du MPG	**4 752 $**	**1 798 $**	**– $**	**– $**	**2 954 $**
Causes visées par le protocole du MJ	**479**	**276**	**–**	**203**	**–**
TVH à recevoir	**9 991**	**4 840**	**2 507**	**101**	**2 543**
Fondation du droit de l'Ontario	**3 240**	**3 240**	**–**	**–**	**–**
Autres débiteurs	**333**	**259**	**–**	**–**	**74**
Total des autres débiteurs	**18 795 $**	**10 413 $**	**2 507 $**	**304 $**	**5 571 $**

31 mars 2013 (en milliers de dollars)	**Total $**	**1-30 jours**	**31-60 jours**	**61-90 jours**	**Plus de 90 jours**
Causes visées par le protocole du MPG	8 482 $	7 158 $	– $	– $	1 324 $
Causes visées par le protocole du MJ	1 817	1 817	–	–	–
TVH à recevoir	6 661	4 452	2 209	–	–
Fondation du droit de l'Ontario	1 811	1 811	–	–	–
Autres débiteurs	735	735	–	–	–
Total des autres débiteurs	19 506 $	15 973 $	2 209 $	– $	1 324 $

4. Placements

	31 mars 2014 (en milliers de dollars)	31 mars 2013 (en milliers de dollars)
Certificats de placement garanti	28 400 $	12 000 $
Intérêts courus	258 $	133 $
	28 658 $	12 133 $
Placements à court terme	24 758	12 133
Placements à long terme venant à échéance le 1er juin 2015	3 900 $	– $

La Société a établi une politique de placement conforme aux exigences prévues aux paragraphes 7(1), 7(2), 7(3) et 7(4) du *Règlement de l'Ontario 107/99* pris en application de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*. La politique de la Société concernant les placements à court terme et à long terme consiste à investir dans des placements très liquides, comme des obligations du gouvernement fédéral du Canada, des obligations de gouvernements provinciaux canadiens ou d'autres certificats de placement garanti émis ou garantis par des institutions financières canadiennes ayant une note A ou supérieure. Les placements détenus par la Société au 31 mars 2014 sont conformes aux exigences de la loi. Le placement à long terme de 3,9 millions de dollars (0 $ en 2013) porte intérêt à un taux fixe. Des 24,5 millions de dollars (12 millions de dollars en 2013) de placements à court terme, un montant de 2,5 millions de dollars (0 $ en 2013) porte intérêt à taux fixe et le montant résiduel de 22 millions de dollars (12 millions de dollars en 2013) est investi à des taux d'intérêt variables.

La Société a réalisé un revenu de placement total de 0,409 million de dollars en 2014 (0,253 million de dollars en 2013).

5. Immobilisations

	31 mars 2014 (en milliers de dollars)		31 mars 2013 (en milliers de dollars)	
	Coût	**Amortissement cumulé**	Coût	Amortissement cumulé
Mobilier et matériel de bureau	**908 $**	**808 $**	880 $	722 $
Matériel informatique et logiciels	**5 197**	**2 775**	3 766	1 410
Logiciels pour toute l'entreprise	**15 628**	**15 628**	15 628	15 628
Améliorations locatives	**5 086**	**2 418**	4 323	1 954
	26 819 $	**21 629 $**	24 597 $	19 714 $
Valeur comptable nette		**5 190 $**		4 883 $

6. Créditeurs et charges à payer

	31 mars 2014 (en milliers de dollars)	31 mars 2013 (en milliers de dollars)
Comptes juridiques		
– charges à payer au titre des factures reçues, mais non réglées	**17 997 $**	21 185 $
– estimations des services rendus mais non encore facturés	**61 376**	60 840
Incitations à la location	**1 002**	1 143
Comptes fournisseurs et autres créditeurs	**11 357**	7 286
Indemnités de vacances	**994**	950
	92 726 $	91 404 $

7. Apports reportés

La Société a reçu les fonds suivants qui ont été reportés aux périodes futures :

	31 mars 2014 (en milliers de dollars)	31 mars 2013 (en milliers de dollars)
Solde au début de l'exercice	1 750 $	1 750 $
Financement provincial reçu (note 1 a))	10 000	
Montants comptabilisés à titre de produits	(6 150)	–
Solde à la fin de l'exercice	5 600 $	1 750 $

8. Subventions reportées

La Société a reçu les fonds suivants de la Fondation du droit du Canada pour des projets futurs :

	31 mars 2014 (en milliers de dollars)	31 mars 2013 (en milliers de dollars)
Solde au début de l'exercice	2 418 $	2 986 $
Montants comptabilisés à titre de produits	(30)	(568)
Solde à la fin de l'exercice	2 388 $	2 418 $

9. Variations de l'actif net investi dans des immobilisations

	31 mars 2014 (en milliers de dollars)	31 mars 2013 (en milliers de dollars)
Solde au début de l'exercice	4 883 $	4 785 $
Amortissement	(1 915)	(1 630)
Acquisition d'immobilisations	2 222	1 728
Solde à la fin de l'exercice	5 190 $	4 883 $
Comprend :		
Immobilisations (note 5)	5 190 $	4 883 $

10. Cliniques de services juridiques

La Société procure aux cliniques communautaires le financement qui leur permet de fournir des services en droit de la pauvreté à la collectivité qu'elles servent, sur une base autre que la formule de rémunération à l'acte. Les cliniques communautaires sont des organisations constituées en personnes morales sans capital-actions et elles sont régies et gérées par un conseil d'administration. Les cliniques communautaires sont indépendantes de la Société, mais doivent lui rendre des comptes en vertu des articles 33 à 39 de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*. Chaque clinique communautaire fait l'objet d'un audit indépendant et doit fournir à la Société des états financiers audités pour la période visée par le financement.

Le total du financement versé aux cliniques communautaires comprend des virements de fonds directs et le coût des services de soutien centralisés.

	2014 (en milliers de dollars)	2013 (en milliers de dollars)
Sommes versées aux cliniques et pour le compte de celles-ci	**72 093 $**	68 567 $

11. Engagements et éventualités

a) La Société émet des certificats aux particuliers qui demandent une aide juridique. Chaque certificat émis autorise la prestation de services juridiques selon les lignes directrices en matière de tarifs. Au 31 mars 2014, selon les estimations de la direction, la Société pourrait être toujours responsable des certificats émis le 31 mars 2014 ou avant cette date, pour un montant total de 59,4 millions de dollars (53,6 millions de dollars en 2013) en plus des factures reçues et des frais juridiques au titre de services rendus mais non encore facturés.

b) La Société loue des locaux et du matériel de bureau dans toute la province. Le loyer et les charges de fonctionnement estimatives pour les cinq prochains exercices et par la suite, compte tenu des renseignements de l'exercice précédent, sont les suivants :

	Loyer de base (en milliers de dollars)	**Charges de fonctionnement** (en milliers de dollars)	**Total** (en milliers de dollars)
2015	2 011 $	2 382 $	4 393 $
2016	1 880	2 316	4 196
2017	1 650	2 126	3 776
2018	1 502	1 998	3 500
2019	731	1 006	1 737
Par la suite	194	212	406
	7 968 $	10 040 $	18 008 $

11. Engagements et éventualités (suite)

c) La Société représente la partie défenderesse dans un certain nombre d'actions en justice dans le cadre normal de la conduite de ses affaires. L'issue et le règlement final de ces actions ne seront probablement pas importants. Les pertes, le cas échéant, seront comptabilisées dans l'exercice au cours duquel le règlement aura lieu.

Certaines des actions en justice ci-dessus sont couvertes par une assurance après l'application d'une franchise allant jusqu'à 50 000 dollars, selon le moment auquel survient la réclamation et la nature de celle-ci.

12. Régimes de retraite

La Société offre deux régimes de retraite prévoyant le versement de prestations de retraite à ses salariés. Le régime régulier est constitué de deux volets : un volet à cotisations déterminées et un volet à prestations déterminées. En outre, la Société offre également un régime complémentaire de retraite (cadres supérieurs) non agréé.

Volet à cotisations déterminées

Le volet à cotisations déterminées du régime couvre 822 salariés (744 salariés en 2013). La Société verse des cotisations au volet à cotisations déterminées du régime, contribution qui se limite à faire des versements réguliers correspondant au montant des cotisations versées par les salariés pour les services rendus au cours de l'exercice. La charge de retraite de la Société correspondant à ce volet du régime s'est élevée à 2,821 millions de dollars au cours de l'exercice (2,402 millions de dollars en 2013).

Volet à prestations déterminées

Le volet à prestations déterminées du régime couvre un total de 17 salariés : quatre participants actifs (quatre participants en 2013) et 13 retraités (11 retraités en 2013). Dans le cadre de ce régime, les prestations au moment de la retraite sont déterminées en fonction du nombre d'années de service et de la rémunération durant les années d'emploi. Des évaluations actuarielles aux fins de la capitalisation doivent être effectuées à des intervalles ne dépassant pas trois ans. L'évaluation actuarielle pour la nouvelle période de trois ans à compter du 1er janvier 2014 n'a pas été achevée. La Société verse des cotisations à ce volet du régime selon les montants recommandés par l'actuaire.

12. Régimes de retraite (suite)

La Société évalue son obligation au titre des prestations constituées aux fins comptables au 31 mars de chaque exercice.

	2014 (en milliers de dollars)	2013 (en milliers de dollars)
Obligation au titre des prestations constituées	3 597 $	3 328 $
Actifs des régimes à la valeur de marché	3 954	3 512
Situation de capitalisation — Excédent des régimes	357	184
Perte actuarielle nette non amortie	239	398
Actif au titre des prestations constituées	596 $	582 $

La charge relative au volet à prestations déterminées du régime de la Société est composée de ce qui suit :

	2014 (en milliers de dollars)	2013 (en milliers de dollars)
Coût des avantages pour les services rendus au cours de l'exercice	26	30
Amortissement des pertes actuarielles	67	87
Charge (produit) d'intérêts	(10)	1
	83	118

Les principales hypothèses actuarielles adoptées pour évaluer l'obligation au titre des prestations constituées et la charge de retraite de la Société sont les suivantes :

	2014 %	2013 %
Obligation au titre des prestations constituées		
Taux d'actualisation	5,25 %	5,00 %
Taux de croissance de la rémunération	3,00 %	3,00 %

12. Régimes de retraite (suite)

	2014	2013
Coût des prestations		
Taux d'actualisation	**5,00 %**	5,00 %
Taux de rendement prévu à long terme des actifs des régimes	**5,00 %**	6,50 %
Taux de croissance de la rémunération	**3,00 %**	3,00 %

Autres renseignements sur le régime à prestations déterminées :

	2014 (en milliers de dollars)	2013 (en milliers de dollars)
Cotisations patronales	**96**	142
Cotisations salariales	**11**	12
Prestations versées	**186**	160

Régime complémentaire de retraite (cadres supérieurs)

Le conseil d'administration de la Société a aussi approuvé l'établissement d'un régime complémentaire de retraite pour un cadre désigné. Aux termes du régime complémentaire de retraite, les prestations à la retraite sont déterminées selon le nombre d'années de service et la rémunération durant les années d'emploi. Le régime n'est pas capitalisé, et la Société paiera les prestations lorsqu'elles deviendront exigibles. Une évaluation comptable du régime de retraite sans capitalisation a été effectuée le 31 mars 2014.

Les principales hypothèses actuarielles adoptées pour évaluer l'obligation au titre des prestations constituées et la charge de retraite pour la période sont les suivantes :

	2014	2013
Taux d'actualisation	**4,00 %**	4,00 %
Inflation	**1,50 %**	1,50 %

La charge de retraite de la Société pour ce régime pour l'exercice a été de 0,266 million de dollars (0,164 million de dollars en 2013). L'obligation au titre des prestations constituées et le passif au titre des prestations constituées s'élevaient à 1,514 million de dollars au 31 mars 2014 (1,248 million de dollars au 31 mars 2013). Au cours de l'exercice, la Société n'a versé aucune somme au régime.

12. Régimes de retraite (suite)

	2014 (en milliers de dollars)	2013 (en milliers de dollars)
Actif (passif) au titre des prestations constituées		
Régime à prestations déterminées	**596**	582
Régime complémentaire de retraite (cadres supérieurs)	**(1 514)**	(1 248)
	(918)	(666)

13. Réserve pour éventualités

Le paragraphe 66(4) de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* exige que la Société maintienne un fonds de réserve pour éventualités comme il est prescrit par l'article 6 du Règlement de l'Ontario 107/99. Ce fonds a été établi le 1er avril 1999 avec un solde de 20 millions de dollars financé par la Société. Le Règlement exige également que la Société obtienne une autorisation préalable de la procureure générale pour effectuer tout prélèvement excédant 5 millions de dollars sur ce montant du capital et qu'elle indique la raison pour laquelle elle doit effectuer un prélèvement, et fournisse un calendrier de remboursement et une description des mesures qu'elle entend prendre pour éviter que cette situation se reproduise.

	2014 (en milliers de dollars)	2013 (en milliers de dollars)
Solde au début et à la fin de l'exercice	**6 400 $**	6 400 $

14. Instruments financiers

La Société est exposée à divers risques financiers dans le cadre des opérations sur instruments financiers.

Risque de crédit

La Société est exposée au risque de crédit relativement à ses débiteurs et autres créances ainsi qu'à ses placements dans des titres à revenu fixe en raison du risque qu'une partie à l'instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière.

Risque de liquidité

La Société est exposée au risque d'éprouver des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. Elle tire une part importante de ses produits d'exploitation du gouvernement de l'Ontario et d'autres bailleurs de fonds qui n'ont pas pris l'engagement ferme de fournir du financement dans les années à venir. Pour gérer le risque de liquidité, la Société garde des ressources suffisantes facilement accessibles pour honorer ses engagements.

14. Instruments financiers (suite)

Les créditeurs viennent à échéance dans une période de 21 jours pour les certificats. Les échéances des autres instruments financiers sont présentées dans les notes afférentes aux états financiers concernant ces passifs.

Risque de taux d'intérêt

La Société est exposée au risque de taux d'intérêt relativement à ses placements dans des titres à intérêt variable.

Des placements de 22,0 millions de dollars (12 millions de dollars en 2013) sont assortis de taux d'intérêt variant de 1,20 % à 1,35 % et viennent à échéance à diverses dates entre le 3 avril 2014 et le 22 janvier 2015. Ces taux d'intérêt varient selon le taux préférentiel canadien, cependant, le risque est moindre puisque le taux préférentiel a été stable au cours des derniers exercices.

15. Chiffres comparatifs

Certains chiffres comparatifs ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée au cours de l'exercice considéré.

RAPPORT DE GESTION

Le rapport de gestion vise à aider les lecteurs à comprendre les résultats des activités de fonctionnement et la situation financière d'Aide juridique Ontario ainsi que son orientation stratégique en matière de prestation des services à l'avenir.

Ce rapport devrait être lu en complément des états financiers vérifiés d'AJO pour l'exercice terminé le 31 mars 2014, préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, et des notes afférentes, qui font partie de ces états.

SOMMAIRE

- À la fin mars 2014, AJO avait un excédent de fonctionnement annuel de 14,2 millions de dollars, comparé à 9,2 millions de dollars en mars 2013.
- AJO a entièrement éliminé son déficit accumulé net de 9,4 millions de dollars et dispose maintenant d'un excédent accumulé de 4,4 millions de dollars.
- En mars 2014, AJO comptait une trésorerie de plus de 49 millions de dollars (2013 - 31,6 millions de dollars), ce qui serait suffisant pour répondre aux exigences de trésorerie minimale.

DÉFIS FINANCIERS FUTURS

AJO fait face à deux risques importants à long terme. Le premier est l'écart imminent entre le financement alloué à AJO et les augmentations du tarif qui ont été acceptées par la province et les avocats du secteur privé. AJO a reçu des fonds pour couvrir la plus grande partie des augmentations, mais il reste un écart non financé qui, à maturité, en 2016-2017, s'élèvera à environ 16,8 millions de dollars par année.

Le deuxième grand risque est celui qu'AJO a établi en rapport avec l'admissibilité financière. L'admissibilité financière à l'aide juridique n'a pas été ajustée depuis 1996 et les recherches menées par AJO estiment que plus d'un million d'Ontariens et d'Ontariennes qui se trouvent au-dessous du seuil de faible revenu de Statistique Canada ne sont plus admissibles à l'aide juridique. Cela représente une érosion considérable de l'accès à la justice.

CADRE FINANCIER

Le conseil d'administration d'AJO a approuvé un cadre financier, en 2007, qui énonçait les objectifs financiers d'AJO. Ce cadre mettait l'accent sur des objectifs qui amélioreraient la durabilité financière d'AJO et renforceraient sa capacité de servir ses clients. Les objectifs étaient les suivants :

- Équilibrer le budget de fonctionnement annuel
- Assurer des sources de revenus stables, suffisantes et prévisibles
- Maintenir un solde adéquat de fonds de réserve pour éventualités
- Assurer un niveau de trésorerie suffisant pour couvrir le passif existant
- Établir des cibles d'excédent accumulé ou de déficit, en éliminant la dette d'AJO.

AJO a continué à mettre l'accent sur l'atteinte de ces objectifs et, en 2013-2014, le rendement financier d'AJO a atteint ou dépassé les objectifs du cadre financier.

RÉALISATIONS DU CADRE FINANCIER

- Équilibrer le budget de fonctionnement annuel d'AJO : AJO a enregistré un excédent en 2013-2014.
- Assurer des sources de revenus stables, suffisantes et prévisibles : AJO suit les principes énoncés dans la politique sur la réduction du recours aux revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario : cette politique visait à limiter l'utilisation d'un financement variable de la Fondation du droit de l'Ontario à 15 millions de dollars, ce qui servirait à financer des dépenses permanentes ou continues.
- Maintenir un solde adéquat de fonds de réserve pour éventualités : l'élimination de la dette permettra à AJO de commencer le financement du fonds de réserve à l'avenir.
- Assurer un niveau de trésorerie suffisant pour couvrir le passif existant : la position d'AJO en matière de trésorerie est robuste et facilitera le financement de projets d'infrastructure stratégique.
- Éliminer la dette d'AJO : AJO a atteint cet objectif en 2013-2014.

STRATÉGIE DE MODERNISATION

Au cours de l'exercice 2009-2010, AJO a adopté une stratégie de modernisation, destinée à assurer la durabilité à long terme de l'organisme et à faire face au problème de la volatilité des revenus provenant de la Fondation du droit. La stratégie appelait à la réduction des niveaux de dépenses et à l'amélioration des services aux clients d'AJO. La stratégie établissait des moyens de rationaliser la prestation des services et modifiait en profondeur le modèle traditionnel de prestation des services.

Dans le cadre de cette stratégie, l'accent qui était mis sur les certificats et le soutien juridique direct fourni par les avocats, s'est déplacé et favorise un mélange de modèles alternatifs de services et de prestataires afin de mieux répondre aux besoins des clients, tout en veillant à assurer une prestation efficiente des services.

Le succès de la stratégie de modernisation est illustré par l'amélioration des résultats financiers d'AJO depuis la mise en œuvre de la stratégie. Le bilan d'AJO s'est amélioré, passant d'une situation de dette à une position d'excédent. Le déficit de fonctionnement, qui avait atteint plus de 27 millions de dollars, est désormais remplacé par un excédent de fonctionnement.

(EN MILLIERS DE DOLLARS)	2008-2009	2009-2010	2013-2014
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE FONCTIONNEMENT	(6 714)	(27 646)	14 152
EXCÉDENT (DÉFICIT) NET ACCUMULÉ	(19 154)	(21 905)	4 431

NOUVEAU FINANCEMENT

Dans le cadre de l'annonce du budget de 2013, la province de l'Ontario a octroyé à AJO une nouvelle enveloppe de 30 millions de dollars sur une période de trois ans, à compter de septembre 2014. Ce financement sera utilisé pour améliorer les services de droit de la famille et la capacité des cliniques juridiques et autres organismes communautaires.

AJO et le ministère du Procureur général ont convenu que l'allocation annuelle de 10 millions de dollars serait répartie comme suit :

- Sept millions de dollars pour renforcer la capacité des services en droit de la famille d'AJO
- Deux millions de dollars pour renforcer la capacité des cliniques juridiques et autres organismes communautaires
- Un million de dollars pour créer le Fonds de transformation des cliniques.

CHANGEMENTS IMPORTANTS TOUCHANT L'ÉTAT DES RÉSULTATS D'EXPLOITATION POUR 2014 ET 2013

(EN MILLIERS DE DOLLARS)	2013	2014	HAUSSE/(BAISSE)
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO	347 549	350 235	2 686
FONDATION DE DROIT DE L'ONTARIO	22 295	25 618	3 323
CONTRIBUTIONS DES CLIENTS	12 069	10 002	(2 067)
CLIENTS ET AUTRES RECOUVREMENTS	675	1 123	448
REVENUS DE PLACEMENT	253	409	156
PRODUITS DIVERS	585	660	75
REVENU TOTAL	383 426	388 047	4 621

Fonds gouvernementaux (augmentation de 2,8 millions de dollars)

- Le financement de base d'AJO a été réduit de 3 millions de dollars pour l'exercice 2013-2014; au cours de l'exercice, 1 million de dollars a été restauré.

(EN MILLIERS DE DOLLARS	2013	2014	HAUSSE/(BAISSE)
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO	347 549	347 549	
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO - NOUVEAU FINANCEMENT EN 2013		4 400	4 400
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO - RÉDUCTION DE TRANSFERT		(3 000)	(3 000)
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO - RÉTABLISSEMENT DU TRANSFERT		1 000	1 000
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO		286	286
CONTRIBUTION TOTALE DU MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL	347 549	350 235	2 686

- Une nouvelle enveloppe de 10 millions de dollars en 2013 a été reçue cette année du ministère du Procureur général; 5,6 millions de dollars de cette enveloppe ont été reportés à l'exercice suivant
- AJO a reçu du gouvernement fédéral un financement additionnel pour les dossiers de demandes d'annulation et de constat de perte en matière de droit des réfugiés, d'un montant de 286 000 $
- La réduction du transfert de 3 millions de dollars a été restaurée en 2014-2015.

Fondation du droit de l'Ontario (hausse de 3,3 millions de dollars)

- Les revenus de la Fondation du droit ont augmenté de 3,3 millions de dollars, pour atteindre 25,6 millions de dollars pour l'exercice. Cette augmentation est le résultat d'un marché immobilier très robuste. Les soldes de comptes en fiducie de la FDO ont augmenté au cours de l'exercice de 8 % en moyenne.

Contributions des clients (baisse de 2,1 millions de dollars)

- Le nombre d'ententes de contribution conclues avec des clients a baissé (en moyenne 3,6 pour cent de 2011 à 2014, contre 6,9 pour cent de 2007 à 2010), ce qui était prévu après l'introduction du Test d'admissibilité financière simplifié
- Une étude menée par AJO a prédit une réduction du revenu, après l'introduction du Test d'admissibilité financière simplifié, mais une augmentation globale des revenus nets découlant de la baisse du nombre de pertes sur créances irrécupérables
- Le Test d'admissibilité financière simplifié assurait aussi que la capacité de rembourser était prise en compte avant de préparer les ententes de contribution du client, ce qui a abouti à de meilleurs taux de créances irrécupérables
- Il n'était jamais prévu que la réduction du revenu provenant des contributions des clients et la baisse des dettes irrécupérables se produiraient en parallèle. Il faudra donc attendre quelques années pour constater l'effet de ces changements.

DÉPENSES

(EN MILLIERS DE DOLLARS)	2013	2014	HAUSSE/(BAISSE)
PROGRAMME DE CERTIFICATS	193 239	183 854	(9 385)
PROGRAMME DE AVOCATS DE SERVICE	46 492	46 684	192
PROGRAMME DE CLINIQUES	72 335	75 517	3 182
PROJETS D'INNOVATIONS DANS LES SERVICES	571	745	174
SOUTIEN AUX PROGRAMMES	20 222	21 260	1 038
SOUTIEN AUX PRESTATAIRES DE SERVICES	5 167	5 313	146
FRAIS ADMINISTRAITIFS ET AUTRES DÉPENSES	36 219	40 522	4 303
TOTAL DES DEPENSES	374 245	373 895	(350)

Les changements dans les dépenses entre les exercices 2014 et 2013 sont expliqués ci-dessous :

Programme de certificats (baisse de 9,4 millions de dollars)

- **La baisse du programme de certificats découle de deux changements principaux :**
  - **Une baisse du coût des certificats réguliers de 11,1 millions de dollars**
  - **Une augmentation des coûts des autres programmes de certificats de 1,7 million de dollars**
- **Chacun de ces changements est expliqué ci-dessous**
- **Programme de certificats réguliers – La baisse de 11,1 millions de dollars est ventilée par domaine du droit de la façon suivante :**

(EN MILLIERS DE DOLLARS)	2013	2014	HAUSSE/(BAISSE)	HAUSSE/(BAISSE)
DROIT CRIMINEL - GCM	22 733	25 560	(2 827)	12,4 %
DROIT CRIMINEL - AUTRES	84 089	78 765	5 324	(6,3 %)
DROIT DE FAMILLE	49 166	45 245	3 921	(8,0 %)
DROIT DE 'LIMMIGRATION ET DES RÉFUGIÉS	19 590	15 167	4 423	(22,6 %)
DROIT CIVIL	5 606	5 421	185	(3,3 %)
TOTAL	181 184	170 158	11 026	(6,1 %)

- **La baisse de 6 pour cent du coût du programme de certificats réguliers est liée à une baisse similaire du nombre de certificats délivrés; ils sont passés de 90 369 en 2012-2013 à 83 658 en 2013-2014, soit une réduction de 7,4 pour cent. Ces réductions ont été enregistrées dans deux domaines principaux :**

CAUSES CRMINELLES REÇUES PAR LE MPG ET CERTIFICATS EN DROIT CRIMINEL DÉLIVRÉS PAR AJO

- **Certificats dans le domaine du droit criminel; baisse de 6,4 pour cent : la réduction suit une tendance établie qui démontre une réduction des accusations criminelles générales.**
- **Certificats dans le domaine du droit de l'immigration et des réfugiés; baisse de 37 pour cent : la réduction s'explique principalement par l'effet des modifications législatives dans le domaine de l'aide aux réfugiés.**

Programme des cliniques (hausse de 3,2 millions de dollars)

- Le programme des cliniques a enregistré une augmentation, passant de 72,3 millions de dollars à 75,5 millions de dollars, à la suite du nouveau financement de 3 millions de dollars dans les affaires de droit de la famille, pour renforcer la capacité des cliniques juridiques et autres organismes communautaires et la transformation des cliniques :
  - Deux millions de dollars pour renforcer la capacité des cliniques juridiques et autres organismes communautaires
  - Un million de dollars pour créer un Fonds de transformation des cliniques.

Frais d'administration et autres coûts (hausse de 4,3 millions de dollars)

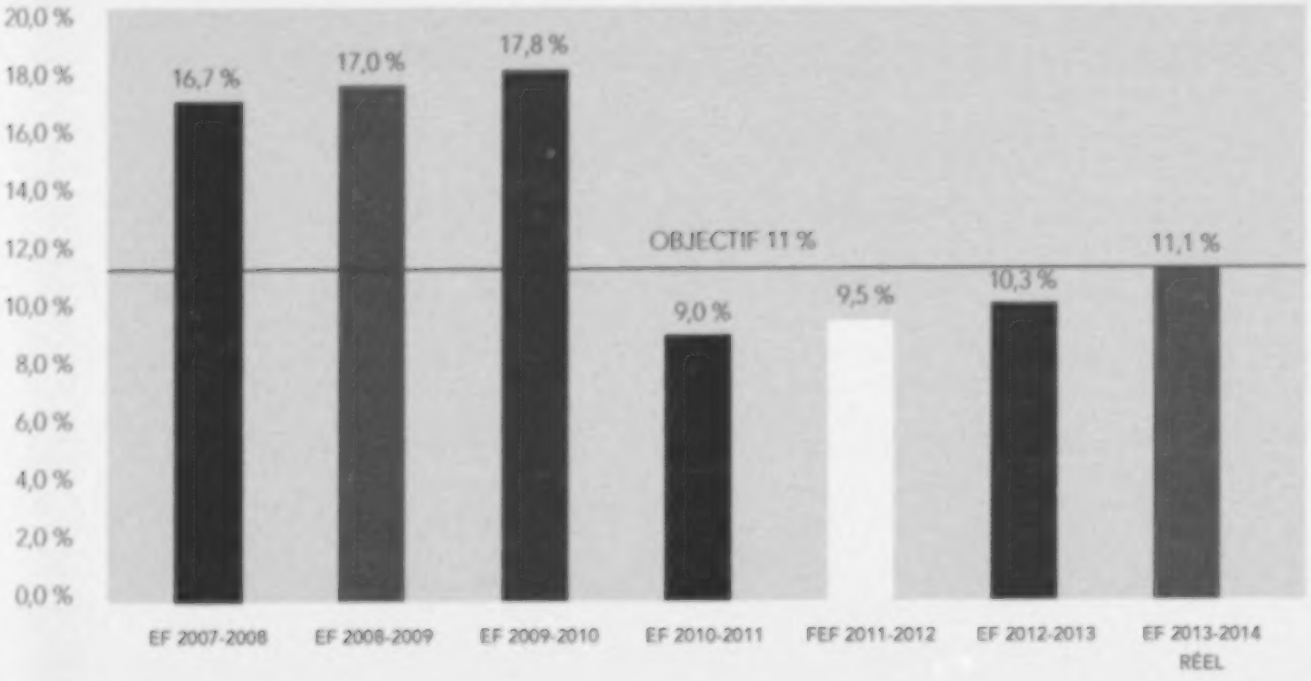
- L'augmentation des frais d'administration et d'autres coûts peut être attribuée à deux facteurs principaux :
  - Une augmentation de 2 millions, principalement des coûts du personnel, au bureau provincial d'AJO. Aide juridique Ontario a intensifié sa capacité de recherche et de vérification en créant une unité de la vérification interne et une unité des renseignements et statistiques internes. Ces deux unités permettront à AJO de renforcer sa capacité dans deux fonctions importantes et de réduire le recours à des consultants pour les vérifications et les recherches
  - Une augmentation de 1,9 million de dollars en dettes irrécupérables, attribuée à un nombre plus élevé de pertes sur créances irrécupérables en 2013-2014. Des pertes de plus de 10 000 $ sont approuvées par le conseil d'AJO avant qu'elles ne figurent dans les comptes d'AJO. Deux rapports sur les pertes, de mai 2013 et janvier 2014, ont été présentés au conseil d'AJO pour approbation, en 2013-2014, représentant une période de 23 mois. En conséquence, ces pertes ont été incluses dans l'exercice 2013-2014.

  AJO a changé sa pratique et présentera des rapports sur les pertes, une fois par année, selon le calendrier civil, afin de tenir compte des pertes approuvées dans l'exercice en cours.

(EN MILLIERS DE DOLLARS)	2013	2014	HAUSSE/(BAISSE)
FRAIS ADMINISTRAITIFS ET AUTRES DÉPENSES			
BUREAU PROVINCIAL	30 203	32 301	2 098
CHARGE D'AMORTISSEMENT	1 630	1 195	285
CRÉANCES DOUTEUSES	4 486	6 306	1 920
TOTAL DES DÉPENSES	36 219	40 522	4 303

Dans l'ensemble, les coûts d'administration d'AJO ont baissé depuis la mise en œuvre de sa stratégie de modernisation. Les coûts d'administration d'AJO représentent désormais environ 11 pour cent, alors qu'ils frisaient les 17 pour cent avant la modernisation.

COMPARAISON DES COÛTS ADMINISTRATIFS D'AJO



ACTIF NET

- L'actif net d'AJO, au 31 mars 2014, était de 9,6 millions de dollars. Il se composait des éléments suivants :
  - Un excédent accumulé de 4,4 millions de dollars
  - L'actif net investi dans des immobilisations, qui constitue un crédit pour des coûts d'amortissement futurs, de l'ordre de 5,2 millions de dollars.

BILAN

- Explications des écarts importants dans le bilan :

(EN MILLIERS DE DOLLARS)	2013	2014	HAUSSE/(BAISSE)
ACTIFS			
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENT DE TRÉSORERIE	19 509	24 648	5 139
PLACEMENTS À COURT TERME	12 133	24 758	12 625
TOTAL	675	1 123	448
PASSIF			
COMPTES CLIENTS DÉBITEURS	18 092	16 762	(1 330)
APPORTS REPORTÉS	1 750	5 600	3 850

- Augmentations de la trésorerie et des équivalents de trésorerie, ainsi que des investissements à court terme, résultant de l'excédent de fonctionnement en 2013-2014 et du nouveau financement pour le droit de la famille
- Réduction des comptes clients débiteurs (net), attribuée à la perte des comptes clos qui n'ont pas de charge
- Augmentation des Apports reportés qui reflète le report du nouveau financement de 2013 d'un montant de 5,6 millions de dollars. L'avance de la Fondation du droit de l'Ontario de 1,75 million de dollars a été remboursée en 2013-2014. L'accord avec la Fondation du droit de l'Ontario stipulait qu'une fois que les revenus de la Fondation du droit de l'Ontario dépasseraient la barre des 20 millions de dollars, AJO rembourserait l'avance de la FDO.

CONCLUSION

La performance financière d'AJO reflète les résultats de la stratégie de modernisation d'AJO et la réduction de la demande de services en droit criminel et en droit des réfugiés. Grâce à l'élimination de sa dette, AJO se trouve dans une position financière solide, qui lui permet d'investir dans son personnel et son infrastructure et de commencer à renflouer le fonds de réserve pour éventualités.

COORDONNÉES

AIDE JURIDIQUE ONTARIO

40, rue Dundas Ouest, bureau 200
Toronto (Ontario) Canada M5G 2H1
Téléphone : 416 979-1446
Sans frais : 1 800 668-8258
Télécopieur : 416 979-8669
Courriel : info@lao.on.ca
Site Web : www.legalaid.on.ca

This document is available in English.

Aide juridique Ontario reçoit un appui financier du gouvernement de l'Ontario.

LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO